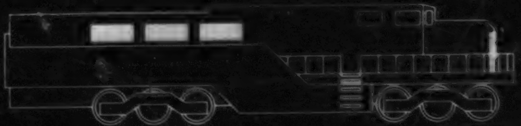
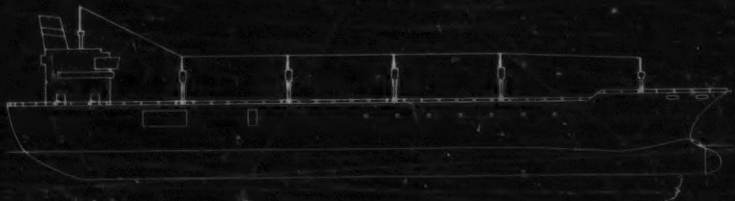
CANADIAN
TRANSPORTATION
AGENCY

OFFICE DES
TRANSPORTS
DU CANADA





ANNUAL REPORT 2001

Also available in
multiple formats

Canada

ADDENDUM

N.B.: The second table on page 44 should reflect the following figures:

Canada Transportation Act
July 1, 1996 to December 31, 2001

Provisions	Number of cases	Decided	Pending	Withdrawn or settled
Competitive line rate	----	----	----	----
Extended interswitching	----	----	----	----
Interswitching rates	----	----	----	----
Level of service	23	16	3	4
Final offer arbitration	17	6	----	11
Public interest **	N/A	N/A	N/A	N/A
Running rights***	3	2	1	----

* Of the six applications, four were brought by one shipper.

** Was not continued in the *Canada Transportation Act*.

*** Two applications were denied as they were related to provincially regulated railways.

Canadian
Transportation
Agency

Office
des transports
du Canada

May 2002

The Honourable David M. Collenette, P.C., M.P.
Minister of Transport
Transport Canada Building
Place de Ville
330 Sparks Street
Ottawa, Ontario
K1A 0N5

Dear Minister:

Pursuant to section 42 of the *Canada Transportation Act*, I have the honour of presenting to you the annual report of the Agency for the year 2001, including the Agency's assessment of the operation of the Act and any difficulties observed in the administration of this Act.

The second and third reports of the Air Travel Complaints Commissioner, which have already been tabled in the House of Commons, are also part of the Agency's 2001 annual report. As a convenience to readers, certain parts of these reports are specifically mentioned within this document.

Yours sincerely,

Marian L. Robson

Marian L. Robson
Chairman

Ottawa Ontario K1A 0N9
www.cta-otc.gc.ca

Ottawa (Ontario) K1A 0N9
www.cta-otc.gc.ca

Canada

© Minister of Public Works and Government Services Canada, 2002

Printed and bound in Canada

ISBN 0-662-66627-5
Catalogue No. TW1-1/2001

This report and other Canadian Transportation Agency publications
are available on the Web site www.cta.gc.ca

For more information about the Canadian Transportation Agency
please call: (819) 997-0344 or toll free (1-888-222-2582; TTY 1-800-669-5575)

Correspondence may be addressed to:

Canadian Transportation Agency
Jules Léger Building
15 Eddy Street
Hull, Quebec K1A 0N9

TABLE OF CONTENTS

Chairman's Message v

Executive Summary vi

Chapter 1 The Year in Review 1
- Rail Transportation 1
- Marine Transportation 7
- Accessibility for Persons with Disabilities 8
- Air Transportation 15
- Mediation 22
- *Canada Transportation Act* Review 23

Chapter 2 Assessment of the Operation of the Act 24
- Rail Transportation 24
- Air Transportation 26
- Administration 26

Chapter 3 What's Ahead 27
- Rail Transportation 27
- Marine Transportation 28
- Accessible Transportation 29
- Air Transportation 30
- Mediation 30
- Agency Management 31

Chapter 4 Organization 32
- Mandate 32
- Complaints Process 33
- Structure 33
- Mission 34
- Values 34
- Members 35

Chapter 5 Cases Before the Courts 36
- Supreme Court of Canada 36
- Federal Court of Appeal 36
  - Cases Decided 36
  - Cases Discontinued 38
  - Cases Pending 38
- Federal Court – Trial Division 40
  - Cases Discontinued 40
  - Cases Pending 40
- Petitions to the Governor in Council 40
  - Cases Pending 40

Chapter 6 Other Information 41
- Statistics 41
  - Air Carriers, by Nationality 41
  - Licence Authorities Held, by Nationality 41
  - Air Licensing Activities 42
  - Annual Statistics, Charters Division, 2000 vs. 2001 42
  - Accessible Transportation Information Statistics, 2001 43
  - All Carriers, Complaints and Breakdown of Issues 43
  - Rail Complaints: Comparison of Dispute Resolution and Competitive Access Applications Received 44
  - Federal Rail Lines Transferred to Other Operators 45
  - Federal Rail Lines Discontinued 45
- Statutes and Regulations 46
- Codes of Practice 47
- Canada's Federal Railway Companies, as of December 31, 2001 47

Appendix – Agency Accessibility Advisory Committee 49

CHAIRMAN'S MESSAGE

THIS report outlines the Canadian Transportation Agency's major achievements and initiatives in 2001 and looks at what's ahead in terms of anticipated trends. As required by the *Canada Transportation Act*, the report also assesses the operation of the Act during 2001 and recommends potential revisions.

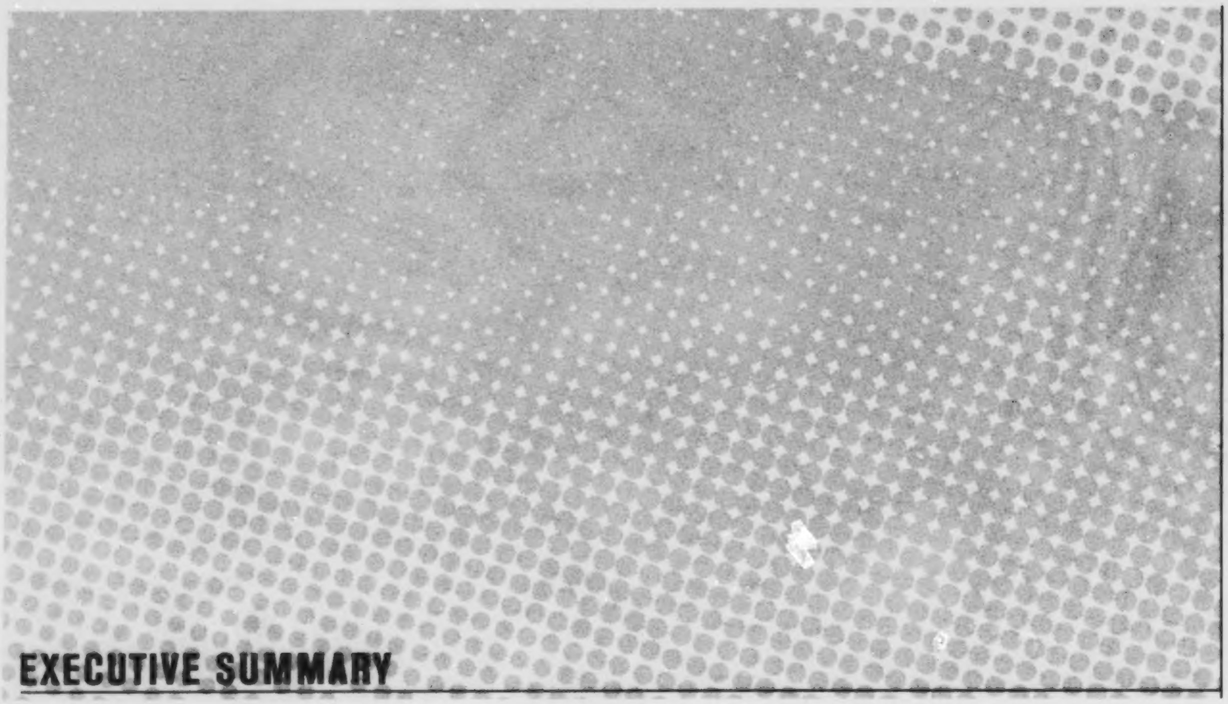
While the Canadian transportation industry is constantly evolving and adapting, 2001 saw even more upheaval than usual. However, both users and providers can be confident that the Agency will continue to work with them to ensure that rail, marine and air travel are run efficiently and responsively.

With these goals in mind, the Agency introduced many initiatives in 2001 and built on the success of programs such as its mediation service, which offers an alternative to legal action in disputes related to transportation. The Agency supported the important work of the Air Travel Complaints Commissioner and continued its efforts to ensure that all forms of transportation in Canada are accessible to people with disabilities.

The Agency continues to provide fair, flexible and effective adjudication and other services to transportation carriers, other client groups and the Canadian public. These services are enhanced through the availability of Agency information and processes on-line.

The Agency will remain open to the views of persons with an interest in the transportation industry. From my experience in communicating the work of the Agency and listening to those who comment on it, I am confident that the Agency will continue to play an essential role in ensuring efficient, accessible transportation in 2002 and beyond.

Marian L. Robson



EXECUTIVE SUMMARY

FROM the kayaks and travois of Canada's First Nations, to the immigrants' transport ships and Red River carts, to today's airliners, trains and ships, transportation has been crucial to the very existence of a country defined by its vastness. Since the earliest days of our history, Canadians have understood that if their country was to thrive, it must have reliable ways for people and goods to travel its length and breadth. In the modern world, that imperative remains integral to Canada's continuing growth and prosperity.

Travellers of all kinds deserve fair treatment. Carriers and shippers deserve even-handed regulation. Canadians as a whole deserve an efficient transportation network. These concerns are the responsibility of the Canadian Transportation Agency, an independent, quasi-judicial administrative tribunal that decides on a wide range of matters affecting Canadian air, rail and marine transportation.

The *Canada Transportation Act* requires the Agency to report annually on its activities. Chapter 1 outlines the Agency's activities in 2001, which include its continuing responsibilities as well as initiatives such as:

- drafting amendments to Part VII of the *Air Transportation Regulations – Terms and Conditions of Carriage of Persons with Disabilities* to extend coverage to aircraft with 20–29 passenger seats;
- distributing guidelines for accommodating passengers with disabilities on aircraft with 19 seats or fewer;
- drafting a new Code of Practice on Removing Communication Barriers for Travellers with Disabilities, to set criteria for improving communications with those with sensory and cognitive disabilities travelling by air, rail or ferry;
- publishing and launching the final report of the Air Travel Accessibility Survey, which will be used to set goals and priorities for further improving accessibility to air transportation in Canada;
- creating and distributing the *Reservation Checklist – Air Travel* to travel agents to help them in assisting clients with disabilities;

- facilitating the return flights of passengers left stranded by the Canada 3000 bankruptcy;
- approving draft revised filing guidelines pursuant to amendments to the *Shipping Conferences Exemption Act* and distributing them to the shipping conferences for comment; and
- providing technical advice to Transport Canada with respect to the recommendations of the *Canada Transportation Act* Review Panel report, *Vision and Balance*, following a year-long review of the operation of the Act.

Chapter 2 of this report lists issues the Agency encountered in 2001 – issues raised by those affected by the Act's provisions – along with suggestions for action, where advisable. Findings cover potential changes to areas such as:

- certificates of fitness for rail providers;
- railway line construction;
- transfer and discontinuance of railway lines;
- a dispute resolution mechanism for issues related to noise, vibration and pollution caused by rail lines;
- notice of discontinuance and reduction of service by air carriers;
- unreasonable fares or rates; and
- an extension to the 120-day statutory deadline for the Agency to issue a decision on an application.

Chapter 3 summarizes what's ahead for 2002, including:

- introduction of mediation as an option to deal with complaints that concern accessible transportation for Canadians with disabilities;
- publication of the Code of Practice on Removing Communication Barriers for Travellers with Disabilities, intended to assist those with sensory and cognitive impairments;
- further investigation of the accessibility of Renaissance rail cars purchased by VIA Rail;
- a study of air fares in at least one selected region of Canada and publication of results;
- preparation of amendments to the *Air Transportation Regulations* regarding international passenger charter air services and international all-cargo charter air services;
- consultation on proposed amendments to railway legislation; and
- initiation of discussions with industry representatives regarding certain kinds of coasting trade applications, as well as beginning work to automate processing of coasting trade applications.

Chapter 4 outlines the Agency's mandate, mission, values, organizational structure and the complaints process. It describes the work of the Agency and its main components – Air and Accessible Transportation; Rail and Marine Transportation; Legal Services and Secretariat; and Corporate Management. It also provides a list of the Agency's Members.

Chapter 5 describes the results of various court cases decided or pending in 2001 in which the Agency had an interest. It provides summaries of cases heard by the Federal Court of Appeal and the Federal Court – Trial Division along with petitions to the Governor in Council.

The final chapter provides statistics on a wide range of matters under the Agency's jurisdiction, including statistics on Agency activities, complaint levels, air carriers and federal rail line transfers. It lists statutes and regulations relevant to the Agency's mandate.

CHAPTER 1

The Year in Review

IN 2001 the Canadian Transportation Agency completed its fifth full year as a transportation regulator. Its educational and consultative functions complement its core work as an administrative tribunal: by working closely with the people who provide and use transportation in this country, the Agency can more effectively administer the *Canada Transportation Act* (Act).

The Agency continues its efforts to use mediation services to make it simpler for parties to resolve disputes outside the regulatory process. The Office of the Air Travel Complaints Commissioner provides another avenue for handling complaints in the rapidly changing Canadian aviation industry.

The Agency's activities fall into four broad categories: accessibility to transportation services for persons with disabilities; air transportation, involving both passengers and cargo; marine transportation (primarily concerning the transportation of freight) and pilotage matters; and rail transportation (mainly concerning freight transportation). During 2001, the Agency issued 1,286 decisions and orders as follows: 13 decisions and orders concerned accessibility to all modes of transport, 1,016 pertained to air transportation, 170 to rail transportation, and 87 to marine transportation. This chapter outlines the Agency's activities in these four categories in 2001.

Finally, it is impossible to look back on 2001 without mentioning the tragic events of September 11. Although the initial impact of the tragedy on the Agency's day-to-day activities was relatively minor, there is no doubt that it will greatly influence transportation policy in the United States, Canada and other countries in the years to come. As a result, it may be some time before the Agency knows how the fallout from September 11 will ultimately affect its work.

RAIL TRANSPORTATION

RAIL INFRASTRUCTURE

Railway infrastructure includes a railway's right-of-way, trackage, supporting facilities, protective devices and other physical aspects of a railway's operation. The Agency is involved with such infrastructure from the moment someone wishes to construct it or operate over it until it is eventually decommissioned.

CERTIFICATES OF FITNESS AND CONSTRUCTION APPROVAL

The Agency issues certificates of fitness when it is satisfied that a company proposing to construct or operate a railway has adequate liability insurance. The Agency may also vary existing certificates to reflect changes in railway operations, or suspend or cancel a certificate.

In 2001, in addition to monitoring existing certificates, the Agency varied the certificates of the Capital Railway, the Algoma Central Railway and the Hudson Bay Railway to reflect changes in railway operations. The Agency also suspended the certificate of the Waterloo-St. Jacobs Railway since operation of the passenger train had ceased. Two other applications for variance of certificates from the Ferroequus Railway and the Hudson Bay Railway were dismissed since they were contingent upon those two companies' applications for running rights, which were denied by the Agency. The Agency also considered an application for a certificate of fitness from the Agence métropolitaine de transport for its commuter rail service, which operates primarily over the trackage of CN and CP in the Montreal area. This application was denied on the basis that the railway that was the subject of the application was not within the legislative authority of Parliament and therefore was not eligible to receive a certificate of fitness. This decision has been appealed to the Federal Court of Canada. A complete list of railways that have received federal certificates of fitness can be found in Chapter 6 and on the Agency's Web site at www.cta.gc.ca

Subject to certain exclusions, the Agency must also approve the location of any new railway line, including main lines, branch lines, sidings, spurs, yard tracks or other auxiliary trackage. During 2001, the Agency received the project description for the relocation of part of the CP Coutts Subdivision near Milk River, Alberta, and has provided procedural information to numerous interested parties concerning a proposed CN Intermodal Terminal near Milton, Ontario. Other applications to construct railway lines across the lines of other railways remain on hold pending negotiations between the parties.

INFRASTRUCTURE ISSUES

The Agency resolves infrastructure disputes among federally regulated railways and other parties who may interact with those railways. Such parties include municipalities, road authorities, utility companies, private landowners and nearby residents.

In 2001, the Agency, through its decisions and orders, reached decisions with respect to 51 disputes concerning road crossings of railways, two disputes concerning utility crossings of railways, and eight disputes concerning private crossings of railways. In addition, the Agency received 96 agreements filed by parties who had conducted their own successful negotiations related to railway crossings. The Agency also issued four decisions related to apportioning costs among railways and other parties for railway protective devices, such as crossing signals or fencing along right-of-ways. The Agency's jurisdiction to apportion costs in a fencing dispute near Montreal, Quebec has been challenged in the Federal Court of Appeal.

The Agency also resolved one complaint concerning railway invoices that a municipality received for work that railway companies had performed related to railway crossings and protective devices.

The Agency continues to consult with railways, municipal associations and Transport Canada to update the content, format and level of rates in a new *Guide for Railway Charges for Construction and Maintenance of Road Crossings*, formerly known as Schedule "A" Directives. Parties associated with such work can use this guide to help resolve disputes. Consultations have also been initiated to produce a similar guide that will set out rates more appropriate to short-line railways. The Federal Court of Appeal has ruled that the Agency lacks the jurisdiction under existing legislation to formally resolve disputes not related to safety that arise from railway operations, primarily disputes associated with noise, pollution or vibration. As no other body has such jurisdiction, the government is considering the effect of the ruling. In the meantime, the Agency continues to assist parties to resolve these disputes, either through facilitation or through mediation; 13 such cases were addressed in one form or the other throughout the year.

When the Agency receives an infrastructure application related to railway construction, it must assess the potential environmental impacts of the proposal under the *Canadian Environmental Assessment Act.* In 2001, the Agency made seven environmental screening decisions. In each case, it allowed the projects to proceed, once it was assured that the applicants' compliance with measures the Agency deemed appropriate would mitigate any significant adverse environmental impacts. The Agency is also actively involved in the review of the *Canadian Environmental Assessment Act* as it relates to amended and soon-to-be amended transportation legislation.

During the year, the Agency also completed 61 reviews of existing orders or decisions, primarily related to road crossings, where relevant facts or circumstances had changed. In most cases, legal responsibility for roads and road crossings had been transferred from provincial governments to municipal governments, so the parties under the orders or decisions had to be changed.

Finally, under an agreement with the Province of Ontario, the Agency applies federal railway crossing laws to railways under Ontario provincial jurisdiction, when required. In 2001, the Agency issued two orders affecting Ontario provincial short-line railways. The Agency can enter into similar agreements with other provinces.

TRANSFER AND DISCONTINUANCE

Railways may rationalize their lines (including spurs) without regulatory approval if they follow a process prescribed in the Act. In 2001, the Agency received one notice that a railway had discontinued a railway line totalling 15.4 kilometres using this process. In addition, the Agency is aware of four transfers of railway lines to federal or provincial entities totalling 106.2 kilometres of track.

Under the Act, railways need not follow the prescribed process when rationalizing auxiliary trackage such as sidings, spurs and yard tracks. The Agency made two determinations as to whether specific pieces of track, totalling 2.2 kilometres, fit into this category. Also, the Agency was made aware of four other discontinuances of auxiliary trackage totalling 32.1 kilometres. These remained under consideration at year-end.

The Agency may also be asked to determine whether a railway company has complied with the transfer and discontinuance process set out in the Act. In this regard, the Agency was required to issue only one decision, which confirmed that CN had properly followed the process for the discontinuance of the Barrhead Subdivision in Alberta.

RAIL SERVICE AND RATE COMPLAINTS

In most commercial situations, shippers and carriers negotiate freight rates and levels of service themselves. If negotiations break down, a number of alternatives are available to shippers. The Agency helps resolve disputes between shippers and rail carriers. The Agency deals with issues related to:

- interswitching;
- competitive line rates;
- single line rates;
- joint rates;
- running rights;
- joint track usage; and
- level of service.

The Agency also administers the final offer arbitration process.

INTERSWITCHING

In accordance with subsection 128(1) of the Act, the Agency has made *Regulations Respecting the Interswitching of Rail Traffic.* These regulations prescribe the rates for interswitching rail traffic in four different zones within 30 kilometres of an interchange. Shippers may request its traffic be interswitched with another railway carrier if that carrier is within the interswitching limits, normally 30 kilometres.

In determining an interswitching rate, the Agency considers the average variable costs of all movements of traffic subject to the rate. The Agency annually reviews CN's and CP's interswitching operations to determine whether changes in the interswitching rates are required.

RUNNING RIGHTS

In recent years, regulated access to the line of one railway by another through granting of running rights has been the focus of much attention from shippers who, in many cases, see it as a means of increasing competition. In 2001, the Agency dealt with two applications for running rights.

In February, the Agency received two running rights applications. The first, from Ferroequus Railway Company Limited, sought running rights on approximately 2,000 kilometres of CN lines from North Battleford, Saskatchewan to Prince Rupert, B.C. The second, from the Hudson Bay Railway Company, a subsidiary of OmniTRAX Canada, sought running rights on a network of approximately 3,500 kilometres of CN branch lines and mainlines in Saskatchewan and Manitoba. Both applicants have certificates of fitness as federally regulated railways and both sought the right to solicit traffic on the CN lines over which they proposed to operate.

The issue of whether traffic solicitation rights are contemplated under the *Canada Transportation Act* was a matter of considerable debate in these proceedings. In this regard, the Agency determined that the Act as now constructed does not empower the Agency to grant running rights for the express purpose of soliciting as well as carrying the freight of shippers located on the host railway's line. As a result, in May, the Agency dismissed the applications.

In October, Ferroequus Railway Company Limited made a second running rights application. The application seeks running rights over CN lines from interchanges with CPR at Camrose and Lloydminster, Alberta to Prince Rupert, B.C. The application was still under consideration at year end.

Amendments to the Act in 2000 allow running rights to be granted as a remedy to a breach of a railway's level-of-service obligations, in respect of a grain-dependent branch line. In level-of-service complaints (described below) respecting service on a grain-dependent branch line, the shipper involved (Naber Seed and Grain Company Ltd.) has indicated that the preferred remedy to a breach of the railway's level-of-service obligation would be for the Agency to grant running rights to a second carrier.

LEVEL OF SERVICE

In May, the Agency ruled on a level-of-service complaint filed by Naber Seed and Grain Co. Ltd. that CN had breached its obligation to provide adequate rail service to Naber's facilities at Melfort and Star City, Saskatchewan and Kathryn, Alberta for 12 weeks in the fall of 2000. The Agency determined that CN had not provided Naber with a reasonable allocation of cars to meet its needs. CN was directed to negotiate a service arrangement and communications procedures with Naber. The two parties were unable to do so. Naber subsequently filed an additional complaint that CN had breached its level-of-service obligation for a further 20 weeks from November 2000 through April 2001. Naber requested, as relief for both complaints, that the Hudson Bay Railway Company be granted running rights to serve its Melfort and Star City facilities, in accordance with recent amendments to the *Canada Transportation Act*. The Agency announced that it would hold a hearing into the second complaint and the remedy sought in both complaints early in 2002.

Throughout 2001, grain farmers expressed concerns to the Agency about railway companies' abandonment of sidings and the related impact on grain farmers' access to producer car sites. In October 2000, in response to these concerns, the Agency asked CN and CP to maintain current lists of producer car loading sites and interchange points. Both railways informed the Agency that they have published complete lists, which are also available on their Web sites. This action notably reduced formal and informal complaints the Agency received with respect to siding abandonments in 2001.

FINAL OFFER ARBITRATION

Amendments to the *Canada Transportation Act* in 2000 improved the final offer arbitration (FOA) process by making it more expedient. Parties now have access to an arbitrator, or a three-person panel, who can make decisions using a summary 30-day process if the Agency determines that a shipper's final offer involves freight charges of less than $750,000. If freight charges exceed $750,000, the arbitrator has 60 days to render a decision, unless the parties agree otherwise.

During 2001, the Agency received three submissions requesting FOA. None of the submissions were treated under the 30-day summary process. Similarly, no submission sought a three-person panel. Thus, these options have not yet been used.

The legislation allows parties to a FOA to maintain their confidentiality; as a result, the Agency can only discuss cases in general terms. Of the three requests for FOA, two were subsequently referred to an arbitrator. In both cases, the parties reached an agreement and the FOA submission was withdrawn before the arbitrator ruled on the matter. In the third submission, before it was referred to an arbitrator, the parties advised the Agency that they had reached a settlement and the FOA submission was withdrawn.

WESTERN GRAIN REVENUE CAPS AND REVENUE

In accordance with sections 150 and 151 of the *Canada Transportation Act*, the Agency must determine the maximum revenue entitlement (or revenue cap) and actual revenue for a prescribed railway company (currently CN and CP), for the movement of western grain for each crop year beginning with crop year 2000–01. The determinations must be made by December 31 following the crop year, which ends on July 31. If the railway company revenue exceeds its revenue cap, it must pay out the excess amount in addition to a penalty specified in regulations.

In Decision No. 669-R-2001, the Agency found that CN and CP revenues for the movement of western grain did not exceed their revenue caps for crop year 2000–01. CN's grain revenue of $391.7 million was $3.1 million below its revenue cap of $394.8 million, while CP's western grain revenue of $363.3 million was $2.7 million below its revenue cap of $366.0 million.

In the course of establishing what constitutes grain revenue, the Agency consulted with parties in the grain handling and transportation industry. In Decision No. 114-R-2001, the Agency clarified what does – and does not – constitute western grain revenue, and what does – and does not – qualify as a reduction to western grain revenue. Later, in Decision No. 664-R-2001, the Agency addressed the issue of CP's new demurrage rules and decided that the increased amounts resulting from the new rules would be deemed to be revenue under the revenue cap regime. This determination is presently under appeal at the Federal Court of Appeal. The Agency's determination of CN's and CP's revenue cap statistics included a thorough examination, verification and audit of detailed railway submissions of grain traffic and revenue information.

COST OF CAPITAL

The cost of capital is the return on investment that investors require when providing funds for capital investments. The Act and applicable regulations recognize it as an established economic cost of railway operations. The cost of capital includes the costs of financing the acquisition of capital assets – namely, interest on debt and return on equity. The cost of debt is equal to the interest on related bonds. Measuring the cost of equity, or the return that shareholders expect, involves analysing financial models and assessing risk.

The Agency annually approves cost-of-capital rates that it uses to develop the volume-related composite price index, which is used to determine the railway revenue cap for the movement of western grain. Distinct cost-of-capital rates for CN and CP were approved by the Agency in early 2001. The Agency also calculates cost-of-capital rates for the development of interswitching costs and rates, and for other regulatory purposes.

Under the Act, all rates established by the Agency must be commercially fair and reasonable. Additionally, the Agency may be required, on a case-by-case basis, to determine variable costs of traffic associated with a rate or service complaint.

NET SALVAGE VALUE DETERMINATIONS

Section 143 of the Act requires railway companies to advertise the availability of railway lines for continued railway operation before discontinuing operation of lines. If the railway does not transfer the line after advertising it, the railway must offer to transfer all of its interests in the line to the federal, provincial, municipal or district government for no more than the net salvage value of the line. In accepting such an offer, governments may use the line for any purpose.

When a government accepts a railway company's offer to transfer a line, the parties have 90 days after the acceptance to agree on the line's net salvage value. If they cannot agree on this value, either party may ask the Agency to determine the net salvage value.

Changes to the transfer and discontinuance provisions of the Act included expanding access to net salvage value determinations to parties involved in commercial negotiations for the continued operation of a railway line. The Agency did not receive any such applications in 2001.

REGULATORY RAILWAY COSTING

The Agency collects railway financial and operating data and reviews railway costs, which it uses in its regulatory costing model to cost Class I freight operations. It updates the costs annually, based on input from CN and CP. The current costs that the Agency is updating are for the year 2000.

The Agency currently uses its costing model when adjudicating rail service and rate disputes, setting interswitching rates, reviewing Schedule A overhead costs, and carrying out other rate regulatory activities. It also provides regulatory costing analysis and research in support of possible policy changes by Transport Canada.

HISTORICAL PRICE INDICES

The Agency develops price indices for CN and CP to determine the level of changes in prices of railway inputs. The Agency uses these as part of the process for establishing the maximum revenue cap for CN and CP for the movement of western grain. It also uses the indices to estimate costs of current or future railway operations.

COMMUNICATING WITH CANADIANS: RAIL

The Agency continued communicating with members of the rail transportation community on numerous occasions in 2001. Throughout the year, Agency Members and staff made presentations and speeches, consulted with industry representatives and responded to information requests on a variety of rail matters including certificates of fitness (licences), railway level-of-service obligations, final offer arbitration, competitive access, infrastructure matters, transfer and discontinuance, the regulatory regime for western grain movements, railway costing and the new mediation services as well as the legislative review of the Act. These contacts were made not only with the public but with a variety of organizations such as railways, railway associations, municipal associations and shipper and producer associations as well as international delegations from China and South Africa. Such organizations included the following:

Railways

- Canadian National Railway Company
- Canadian Pacific Railway Company
- Hudson Bay Railway Company (OmniTRAX Canada)
- Rail America
- Chemin de fer de la Matapédia et du Golfe
- Huron Central Railway
- BC Rail
- Capital Railway
- Ferroequus Railway Company Limited

Railway Associations

- Railway Association of Canada
- Association of Regional Railways of Canada
- Transport sur Rail au Québec

Shipper/Producer Organizations

- Pulse Crop Shippers
- Wild Rose Agricultural Producers Association
- Western Canadian Wheat Growers Association
- Keystone Agricultural Producers Association
- Canadian Special Crops Association
- Canadian Fertilizer Institute
- Council of Forest Industries
- Producer Car Seminar

Municipal Associations

- Fédération québécoise des municipalités
- Organization of Small Urban Municipalities of Ontario
- Rural Ontario Municipalities Association & Ontario Good Roads Association
- Association of Municipalities of Ontario
- Saskatchewan Association of Rural Municipalities
- Canadian Association of Municipal Administrators
- Federation of Canadian Municipalities
- Alberta Urban Municipalities Association
- Union of British Columbia Municipalities

Other Transportation Organizations

- Northwest Corridor Development Corporation
- Port of Prince Rupert
- Ontario Rail Safety Congress
- Railway Safety Federal/Provincial Committee
- Canadian Transportation Research Forum
- Westac's Innovative Strategies Conference
- National Industrial Transportation League
- Canadian Institute of Traffic & Transportation
- Chartered Institute of Logistics & Transport
- Globalization Rail Industry Conference

MARINE TRANSPORTATION

PILOTAGE ACT

Under the *Pilotage Act*, pilotage authorities establish tariffs for pilotage charges. Any interested person who believes that the proposed tariff is prejudicial to the public interest may file an objection with the Agency. The Agency has to investigate and make a recommendation to the authority, and the authority governs itself accordingly. The Agency must make its decision within 120 days unless the parties agree to an extension.

On March 2, 2001, following an investigation and public hearing, the Agency recommended that the September 16, 2000 tariff proposal of the Laurentian Pilotage Authority be implemented since it was not prejudicial to the public interest. On April 25, 2001, following an investigation and public hearing, the Agency recommended that the December 30, 2000 tariff proposal of the Pacific Pilotage Authority be implemented with modifications since it, too, was not prejudicial to the public interest. The Great Lakes Pilotage Authority published proposed tariff increases in the *Canada Gazette*, Part I on December 22, 2001 and, as of December 31, 2001, no objections had been filed against the proposed tariff.

COASTING TRADE ACT

Under the *Coasting Trade Act*, the Minister of Revenue cannot issue a coasting trade licence authorizing a foreign vessel to conduct commercial activities in Canadian waters unless the Agency has determined that no suitable Canadian vessel is available for the activity proposed in an application. If the proposed activity involves carrying passengers, the Agency must also determine whether an identical or similar marine service is offered using one or more Canadian vessels.

During 2001, the Agency received 100 coasting trade applications and approved 90 applications for the use of foreign vessels in Canadian waters.

SHIPPING CONFERENCES EXEMPTION ACT

The Agency administers the *Shipping Conferences Exemption Act* (SCEA), which exempts shipping conferences from the *Competition Act* and allows them to set common tariffs and conditions of carriage, if they comply with filing requirements.

On November 1, 2001, Bill C-14, an Act respecting shipping and navigation to amend the 1987 SCEA and other Acts, received Royal Assent. The amendments to SCEA came into effect 90 days after Assent. This Act removed the requirement for shipping conferences to file tariffs with the Agency; the conferences must now make tariffs available to the public electronically. Shipping conferences may also file documents electronically with the Agency.

In December 2001, the Agency approved draft revised filing guidelines pursuant to SCEA and distributed them to the shipping conferences for comment. The previous filing guidelines issued in 1987 were no longer appropriate following amendments to the SCEA. The Agency will issue revised filing guidelines in January 2002 following receipt of comments from shipping conferences.

CANADA MARINE ACT

Under the *Canada Marine Act*, the Agency has the mandate to investigate complaints that fees set by port authorities and the St. Lawrence Seaway Management Corporation are unjustly discriminatory. The Agency has a related mandate to investigate complaints that fees set by the Seaway International Bridge Corporation and the Canada Bridge Corporation are unjustly discriminatory. The Agency did not receive any complaints regarding ports, the seaway or bridges during 2001.

ACCESSIBILITY FOR PERSONS WITH DISABILITIES

Eliminating undue obstacles to the mobility of travellers with disabilities in the federal transportation network is a core element of the Agency's mandate. It continued to be one of the Agency's busiest areas of activity in 2001.

Members and staff strive to keep informed about accessibility-related matters in Canada. For example, at an Agency meeting, representatives of Marine Atlantic presented the accessibility features of the ferry operator's newest vessel, the *Leif Ericson*; on another occasion, representatives of Industry Canada described a new Accessible Procurement Toolkit for making goods and services more accessible.

The Agency continued to maintain a high level of training for its members and employees. This year, members and staff visited the Ottawa Rehabilitation Centre for a day-long Disability Awareness Training program, conducted by trainers with disabilities.

The Agency seeks to remove undue obstacles in two ways: on a systemic basis by developing codes of practice and regulations, and by resolving individual accessibility-related complaints and ordering corrective measures if required.

The Agency administers regulations and codes of practice that balance the needs of persons with disabilities with the capability of the industry to deliver accessible transportation services. The Agency also consults with its Accessibility Advisory Committee, which consists of representatives of and for the community of persons with disabilities, the transportation industry and other interested parties. Following a recent meeting, the Agency received a letter from the representative of Canadian Pensioners Concerned Incorporated, which stated:

> "May I say that I enjoyed the meeting, it was informative and stimulating in an atmosphere that was caring without being over anxious. I think that most people fail to realize that Accessible Transportation issues assume greater importance in our lives as we age and will certainly affect a very large proportion of the population in a few years' time."

REGULATIONS

The Agency administers two sets of regulations related to persons with disabilities: the *Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations*, and Part VII of the *Air Transportation Regulations – Terms and Conditions of Carriage of Persons with Disabilities*. It has drafted amendments to Part VII of the *Air Transportation Regulations* to extend coverage to include aircraft with 20 to 29 passenger seats from aircraft with 30 passenger seats or more. The proposed modifications, and a report explaining the reasons for the change, were distributed to more than 4,000 interested parties and to aircraft operators for their review and comment. At year end, the Agency was analysing the comments received in preparation for submission of the final text to the Department of Justice for review.

In addition, to provide guidance to operators of aircraft with under 20 seats who will not be covered by the regulations, the Agency has prepared guidelines for the carriage of passengers with disabilities on very small aircraft. These guidelines will be distributed to carriers in 2002.

CODES OF PRACTICE

The Agency has developed three codes of practice (air, rail and ferry) for federally regulated public transportation systems in Canada. It is in the process of drafting a fourth: the Code of Practice on Removing Communications Barriers for Travellers with Disabilities is a complex set of criteria for improving communications for travellers with disabilities. It will apply to air, rail and ferry service providers and terminals. During 2001, the proposed code was reviewed by the Agency's Accessibility Advisory Committee, as well as by a special working group consisting of representatives of organizations of and for persons with sensory disabilities. At year end, the Agency was preparing to send the final draft to interested parties for public consultation. The new code will be published in 2002.

BOARDING DEVICES

The Agency continued joint research with the Transportation Development Centre of Transport Canada on boarding devices used by Canadian airport authorities and air carriers. In October 2001, a report was prepared that evaluated various boarding devices, based on criteria developed by persons with mobility impairments. Analysis of the report has indicated the need for additional research in this area. The Agency will continue to examine the issue during 2002. This research will be used to determine whether standards are needed for the provision of boarding devices in Canada.

AIR TRAVEL ACCESSIBILITY SURVEY

The final report on the Air Travel Accessibility Survey, which was conducted in the summer of 2000, was published and publicly launched at the Inclusion By Design: Planning the Barrier-Free World Congress in Montreal in June 2001 and was also distributed broadly to interested parties. The Agency will use the survey's statistics to set goals and priorities for further improving accessibility to air transportation in Canada. The report also helps service providers identify and respond to the needs of travellers with disabilities, as well as providing travellers with disabilities with an overview of the services and facilities that are available to them so that they may communicate their needs to carriers and reduce the risk that they may encounter obstacles in the future.

MONITORING

The Accessible Transportation Directorate monitors, measures and evaluates the industry's compliance with Agency regulations and codes of practice related to persons with disabilities. Monitoring activities include: conducting surveys; reviewing transportation service providers' training records; inspecting sites; and investigating complaints. The Agency's monitoring activities will take on added importance, given that all provisions of codes of practice published to date came into effect as of January 1, 2002. In 2001, the Agency developed a new compliance monitoring methodology to ensure consistency in collecting and reporting information. Moreover, the Agency has redesigned the monitoring questionnaires sent to carriers to improve comprehensiveness and clarity. The new questionnaires were distributed to carriers at year end.

Following the findings of the monitoring report issued in 2000 on the Code of Practice: Aircraft Accessibility for Persons with Disabilities (Air Code of Practice), the Chairman of the Agency contacted all air carriers covered by the code. The Chairman expressed concerns about delays and insufficient progress in meeting the requirements and requested information plans to implement the remaining criteria of the code. Positive responses from air carriers provided the Agency with schedules for implementation of equipment changes to meet outstanding criteria identified in the last monitoring survey.

With a view to promoting the acquisition by Canadian carriers of new aircraft which conform to the Air Code of Practice, the Chairman also sent a letter to the Presidents and CEOs of major aircraft manufacturers reminding them of the code and clarifying the provisions for accessibility with which Canadian carriers should comply. One response to this letter received from the president of a major aircraft manufacturer stated, "The Code of Practice is certainly a valuable document to bring additional motivation to our design engineers, in order to comply with the passengers with disabilities' needs."

The Agency has also started to use its field enforcement officers to confirm information submitted by carriers in monitoring surveys. This was a very successful exercise that will be continued in other monitoring surveys.

Since all provisions of the Code of Practice: Rail Accessibility for Persons with Disabilities (Rail Code of Practice) came into effect April 1, 2001, a monitoring questionnaire was distributed to all rail carriers covered by the code in the fall of 2001. At year end, the Agency was reviewing the information submitted by these carriers and had begun analysing the data. A report on the Rail Code of Practice monitoring survey will be prepared in 2002.

On January 1, 2002, all provisions of the Code of Practice: Ferry Accessibility for Persons with Disabilities (Ferry Code of Practice) came into effect, along with the Air Code of Practice's washroom requirements. In December 2001, monitoring questionnaires were sent out to all ferry operators and air carriers covered by the codes, and responses will be analysed and reported in the coming year.

COMMUNICATING WITH CANADIANS: PERSONS WITH DISABILITIES

The Agency encourages discussion among organizations representing persons with disabilities, government departments and transportation industry representatives. For instance, the Agency's newsletter, *Moving Ahead*, highlights advances in accessible transportation. This newsletter is widely read and generates considerable dialogue. A reader wrote, "I very much enjoy receiving *Moving Ahead* and have just reviewed the Spring 2001 issue which reminded me of experiences in the past year which I feel compelled to pass on to you." On another occasion, a senior Agency enforcement investigator wrote, "I visited Saint John Airport yesterday to do a facilities inspection and thought you would like to know that the newsletter you folks send out is being well received and is helpful. The Airport Manager mentioned receiving one that referred to a complaint regarding insufficient signage and TTYs [telecommunication devices for the deaf]. He said that when they checked at their own facility they realized that they too were similarly deficient. This matter has since been rectified, thanks to the heads up they got from the Newsletter."

The Agency also provides information about specific travel services through articles and advertisements in publications for persons with disabilities. In addition, the Agency participates in domestic and international events organized by persons with disabilities and the industry to promote accessible transportation initiatives.

In 2001, the Agency continued to actively promote accessible transportation at several major international gatherings. Three Agency papers were presented at Transed 2001: Toward Safety, Independence and Security in Warsaw, Poland, July 2–5,

2001. Agency representatives also delivered three presentations at the Inclusion By Design World Congress in Montreal, June 1–5, 2001. The successful world congress, organized by the Canadian Council on Rehabilitation and Work, brought delegates to Montreal from around the world to examine best practices in universal design. The demand for the Agency's booklet called *Taking Charge of the Air Travel Experience: A Guide for Persons with Disabilities* (Air Travel Guide), published in 1998, continues to grow. The booklet provides useful information on accessible features and services available to people with disabilities who are travelling by air, and offers tips to help plan air travel. To date, the Agency has distributed more than 45,000 copies of the guide.

RESERVATION CHECKLIST

The Agency has built on the great success of its Air Travel Guide by preparing a checklist to help transportation service providers meet the needs of persons with disabilities who are travelling by air. The checklist is designed to help travel agents make travel arrangements for their customers. It lists the services air carriers should provide, such as helping passengers with disabilities get to the boarding gate, providing specific seating to accommodate a disability, and transporting mobility aids free of charge.

The document also details some 60 services or accommodations for disabilities identified under 20 themes, all of which fit on two pages. The checklist includes space to indicate the date the request for services was made to the booking agent, the date the booking agent notified the carrier of the request, and the date the carrier confirmed with the booking agent that the services would be provided to the traveller with a disability.

The checklist is intended to be a companion document to the Air Travel Guide for both the industry and travellers with disabilities. The Agency released the checklist at the Inclusion By Design World Congress in Montreal in June 2001.

In the summer of 2001, the *Reservation Checklist – Air Travel* was distributed to all Canadian travel agencies and offered to airlines operating in Canada for use by their reservation staff.

Following distribution of the checklist, several travel agents called wanting additional information. The feedback was very positive; many callers thanked the Agency for developing such a useful tool. For example, one agent from Kingston, Ontario called just to say how impressed she was with the checklist, that it is an "excellent idea" and her reaction was "positive all the way." She added that the checklist is a great tool for her consultants to have. Another travel agent who had received the checklist called to advise that more work needs to be done to increase the industry's awareness of issues concerning accessibility across Canada, because everybody "is confused." For example, she stated that on one occasion, airline staff told her that it is the responsibility of persons in wheelchairs to assemble and disassemble their own wheelchair. Agency staff provided clarification of specific services that carriers are required to offer to customers with disabilities, as well as Agency brochures which outline the services carriers are required to give customers with disabilities. She thanked the Agency for clarifying the issue and said she is looking forward to receiving the information and finally knowing what she can ask for and expect.

Consumers may also find this tool helpful to communicate their needs to travel agents or reservation staff. Copies of the checklist are available on the Agency's Web site (www.cta.gc.ca) or by calling 1-800-883-1813.

ACCESSIBLE TRANSPORTATION PORTAL

Transport Canada, in conjunction with the Canadian Transportation Agency, the Canadian Tourism Commission and Human Resources Development Canada, is currently working to establish a Web site that offers information on accessible transportation services.

The long-term goal of this portal is to provide persons with disabilities and senior citizens with the following:

- all information or programs relating to accessible transportation;
- interactive services, such as on-line questions and answers;
- a travel guide for persons with disabilities and senior citizens;
- a search engine whereby users can search for various services and programs, even if the name of the program is unknown; and
- other services, such as e-mail, telephone assistance and newsgroups on accessible transportation.

REAL TIME TRAVEL ASSISTANCE

The Internet and toll-free numbers foster dialogue with Canadians in need of Agency services. On a regular basis, the Accessible Transportation Directorate receives requests for help from Canadians with disabilities who are encountering difficulties making travel arrangements. These requests before the problem occurs provide the directorate with a proactive opportunity to assist both the industry and the travelling public and can prevent future complaints. Assistance can range from providing people with the right contacts, or explaining regulations and codes of practice, to informal mediation. For example, the Agency received a request for help from a woman who was having trouble identifying and obtaining accessible ground transportation services between the Greater Toronto Airport Authority and a small Ontario community, as well as between both the Victoria and Vancouver airports and ferry connections to islands off the B.C. coast. To assist this traveller, the Accessible Transportation Directorate carried out considerable research and contacted numerous airport services to start the service dialogue for the customer, who wrote the Agency's Manager, Monitoring and Liaison:

> "I thank you so much for your help with this. You have done such a great deal to help me and moved boulders that no one else was willing to do."

On another occasion, the Manager of Complaints for Accessible Transportation responded to a request from a traveller who uses a guide dog. She was told by an airline that she could not make a travel reservation until she faxed two photographs of herself: one with her guide dog and one without her guide dog. After the Agency contacted the carrier, this demand for information was rescinded. Furthermore, the company indicated it would review the type of information its call centre personnel should relay to the public about the carriage of service animals.

The inquiries received this year included a broad range of issues, such as help with extra charges for the carriage of batteries on aircraft and information on reciprocal arrangements for use of parking permits for persons with disabilities between Canada and Spain.

ACCESSIBILITY COMPLAINTS RESOLVED IN 2001

Under the *Canada Transportation Act*, the Agency can investigate complaints filed by, or on behalf of, persons with disabilities to determine whether they face undue obstacles while travelling. Should the Agency find this to be the case, it can order corrective measures and/or compensation for expenses incurred which are directly attributable to the obstacle.

During the year 2001, 59 new complaints were received. During the same time period, the Agency held an oral hearing and issued a decision on whether obesity is a disability for the purpose of the accessibility provisions of the *Canada Transportation Act*. Twelve cases were resolved, 16 substantial letter decisions were issued and 11 cases were withdrawn.

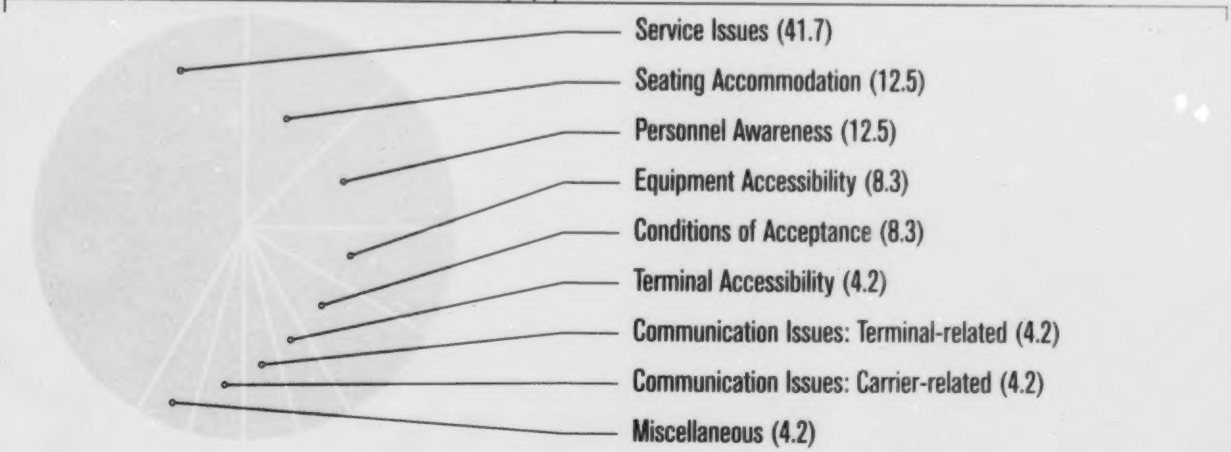
EXAMPLES OF ISSUES THAT HAVE TRIGGERED COMPLAINTS

Seating issues continued to be a significant aspect of many complaints the Agency reviewed and investigated. One such complaint involved the charging of a fee for seat selection. In this case, the Agency found that the advance seat selection fee imposed on the applicant by Skyservice for a seat he needed due to his disability constituted an undue obstacle to his mobility. The Agency ordered Skyservice to amend its policy on advance seat selection in its service manual to clearly state that, once advised of a person's disability, the advance seat selection fee is automatically waived by its Advance Seating Group. Skyservice was also required to provide a copy of its amended policy to the Agency, and to issue a bulletin to its service personnel summarizing the incident and emphasizing the importance of adhering to this amended policy.

The Agency received a complaint about the level of assistance provided by WestJet during boarding when a person with a disability travelled between Edmonton and Kelowna. The Agency found that this level of assistance constituted an undue obstacle to his mobility. WestJet was required to provide a copy of its training program for customer and flight attendants for the assistance of travellers with disabilities and the training records of the customer service agent(s) who assisted the applicant. WestJet also had to submit proposed amendments to its training program for flight attendants to expand on the services they might be called upon to provide to persons with disabilities during the boarding process.

Another complaint concerned difficulties encountered by an air passenger who travelled with a stretcher. Air Canada ramp and in-flight personnel did not remove the stretcher from its frame, they did not provide the ambulance attendants with the appropriate assistance to ensure that the applicant would be boarded onto the aircraft in accordance with the carrier's policy, and they did not offer the stretcher's side extensions to the applicant. The Agency determined that these occurrences constituted undue obstacles to this traveller's mobility. The Agency directed Air Canada to provide a copy of training records for both the ramp personnel and the in-flight crew who were involved with the applicant's boarding, along with an excerpt of its latest training manual for ramp operations and in-flight employees relating to the carriage of passengers on stretchers. The carrier was instructed to amend its In-Flight Publication 356 to include particular instructions for DC-9 aircraft, as well as information on removing a stretcher from its frame to offer the passenger added comfort, and to provide the Agency with a copy of the amended publication. Finally, Air Canada was ordered to issue a bulletin to its ramp and in-flight personnel

Accessibility Complaints Resolved in 2001 (%)



summarizing the incident and reminding them of the importance of adhering to the carrier's policy, and to provide the Agency with a copy of the bulletin.

Another person who uses a wheelchair filed a complaint about Air Transat's failure to provide assistance to him on his arrival in Montreal, the damage caused to his wheelchair, and the carrier's failure to provide a temporary replacement wheelchair. The Agency determined that these occurrences constituted undue obstacles to his mobility. Air Transat was required to issue a bulletin to employees who handle mobility aids, reminding them of the importance of ensuring that all components of mobility aids arrive at the destination at the same time. The carrier was also instructed to issue specific guidelines to remind airport employees to adhere to Air Transat's policy, which requires that a replacement aid be provided in case of damaged or lost aids. Air Transat had to establish a list of companies that repair and provide replacement aids and distribute it to employees, as well as submit a report outlining corrective measures to take to prevent problems similar to those experienced by the applicant. Finally, Air Transat was instructed to reimburse the passenger for expenses incurred for the repair of his wheelchair and the additional transportation costs incurred for the return trip to France.

QUESTION OF WHETHER OBESITY IS A DISABILITY FOR THE PURPOSES OF PART V OF THE *CANADA TRANSPORTATION ACT*

The Agency received a complaint from a person who is obese regarding the seating arrangements provided to her and the air carrier's policy of charging 1.5 fares to passengers who require two seats to accommodate their obesity.

Following its preliminary review of the complaint, the Agency found that any decision in this matter could have a significant impact on the federally regulated transportation network. As a result, the Agency consulted more widely with industry, interested persons and organizations, including those representing persons with disabilities. In May 1998, the Agency appointed an inquiry officer to provide an analysis of several issues, including whether obesity should be considered a disability for the purposes of the Act.

The inquiry officer issued an interim report in April 1999. The Agency determined that the report was inconclusive as to whether obesity should be considered a disability and therefore decided not to adopt its recommendations and conclusions.

The Agency decided to proceed with the complaint and, in October 2000, the complainant and the air carrier were invited to submit their pleadings on whether obesity is a disability for the purposes of the accessibility provisions of Part V of the Act.

In February 2001, following receipt of the parties' pleadings, the Agency decided that expert evidence was required to make a determination on the jurisdictional question. The Agency also decided that it would hold an oral hearing to gather further information from the parties, and to have expert evidence on the issue heard and tested. Since no advocacy group had emerged to present expert evidence in support of the position that obesity is a disability, the Agency decided to appoint an independent person to act as an *amicus curiae* to do so. The *amicus curiae* was appointed in April 2001.

The oral hearing into the matter was held in Calgary from September 24 to October 3, 2001. The Agency heard expert witnesses presented by the *amicus curiae* and the carrier. Counsel for the applicant also made representations.

On December 12, 2001, the Agency concluded in Decision No. 646-AT-A-2001 that, based on the submissions of the parties and the evidence heard and tested during the oral hearing, obesity, *per se*, is not a disability for the purposes of Part V of the *Canada Transportation Act*. The Agency further concluded that the evidence suggests that there may be individuals in the population of persons who are obese, who have a disability for the purposes of Part V of the Act which can be attributed to their obesity. As such, the Agency decided that it will continue to examine, on a case-by-case basis, whether a person who is obese is in fact a person with a disability for the purposes of the accessible transportation provisions of the Act.

APPLICATION BY THE COUNCIL OF CANADIANS WITH DISABILITIES INVOLVING VIA RAIL CANADA INC.

Another case that received much media attention during 2001 is the application of the Council of Canadians with Disabilities (CCD) involving VIA Rail Canada Inc. (VIA), concerning the level of accessibility of rolling stock purchased by VIA, filed in December 2000. In its application, CCD submits that various features of the rail cars constitute undue obstacles to the mobility of persons with disabilities.

A number of procedural matters had to be resolved before the accessibility of the rail cars could be addressed. For instance, the Agency determined that it does not have to wait for the cars to be put into service or for a person with a disability to actually travel on the rail cars before hearing a complaint regarding the level of accessibility; rather, a determination can be based on design features and evidence of accessibility requirements. The Agency is of the opinion that the Act clearly contemplates the Agency making a determination in advance of rail equipment being put into service. In that respect, VIA filed a motion for leave to appeal the Agency's decision on jurisdiction. The Federal Court of Appeal denied the application for leave to appeal.

Another issue that needed to be addressed was whether the Agency retains jurisdiction to deal with CCD's application after the statutory deadline. VIA filed a motion for leave to appeal. The application for leave to appeal was denied by the Federal Court of Appeal.

In the fall of 2001, a meeting was held with the parties and a viewing of the cars in question took place. If the Agency finds that some of the features in the final design of the rail car that would be put into service constitute undue obstacles, it can, pursuant to the *Canada Transportation Act*, require corrective measures regarding the design, construction and modification of that equipment.

At year end the Agency continued with its investigation.

AIR TRANSPORTATION

The Agency is the licensing authority for publicly available air services. As well, it is the Canadian aeronautical authority for economic issues, participating in negotiations with other countries and administering international agreements. Prior to recent legislative changes, its main areas of responsibility related to air transportation were licensing, financial evaluation, international agreements, tariffs, enforcement and the protection of Canadian consumers.

The new legislation gave the Agency additional responsibilities related to prices on routes where there is only one carrier and certain additional powers to deal with tariff complaints.

AIR TRAVEL COMPLAINTS COMMISSIONER

In accordance with the legislation, the Minister appointed Mr. Bruce Hood the first Air Travel Complaints Commissioner on August 1, 2000. As a result, the Agency's role in consumer issues, particularly for the resolution of air travel complaints, increased dramatically.

The main duties of the Commissioner are as follows:

- to review and attempt to resolve every written air travel complaint that has not already been resolved by an air carrier to the satisfaction of the air travel consumer, when no other remedy exists;
- to request documentation relevant to a complaint;
- to mediate or arrange for mediation of air travel complaints when appropriate and to provide a report to the complainant and the air carrier outlining their positions and any settlement reached; and
- to provide a report at least twice yearly to the Governor in Council, through the Minister of Transport, outlining the number and nature of the complaints received, the manner in which the Commissioner dealt with them, the carriers involved and any systemic problems detected.

The Commissioner focuses on complaints related to air transportation. While the range of complaints varies widely, most disputes concern the quality of service provided by a carrier, baggage handling and flight schedules. The Commissioner also deals with complaints concerning domestic pricing on competitive routes and the discontinuance of or reduction in service to a community served by several scheduled carriers.

To help Canadians understand the Agency's new responsibilities, the Commissioner and staff attended meetings with travel agents and air carriers, spoke before representatives of municipalities and participated in trade shows. An Air Travel Complaints section has been added to the Web site (www.cta.gc.ca) and a toll-free telephone information line (888-222-2592, TTY 800-669-5575) has been established.

In 2001, two reports were written and subsequently tabled in the House of Commons. The Air Travel Complaints Commissioner's Reports to the Minister of Transport are available directly from the Agency or via the Agency's Web site. The Commissioner's reports are considered part of the Agency's annual report.

During 2001, the Agency received 2,747 complaints from air travellers. These ranged from complaints about the quality of meals, long line-ups, lost luggage and flight delays to requests from persons accused of unruly behaviour asking for a review of the penalty subsequently imposed by the carrier. Most of these complaints were handled through the Commissioner's informal complaint resolution process. For a full description of this process, see *The Air Travel Complaints Commissioner Report.* Most of the complaints also contained elements that fell within the Agency's jurisdiction. The issue was usually whether a carrier had respected its own rules, as set out in its published tariff under terms and conditions of carriage. The Agency makes every effort to resolve these complaints informally, but this is not always possible. In such cases, the complaint is referred to a panel of Agency Members for a formal decision.

AIR CARRIER LICENSING

A person proposing to offer a publicly available air service to transport passengers or cargo must apply to the Agency to become a licensed air carrier. The Agency licenses Canadian applicants to operate air services within Canada, and licenses Canadian and foreign applicants to operate scheduled and non-scheduled international air services to and from Canada.

To obtain a licence, the applicant must have adequate insurance and must hold a Canadian aviation document issued by Transport Canada. Additionally, if an applicant proposes to operate domestic air services, it must prove that it is Canadian-owned and -controlled. Also, if a Canadian applicant proposes to use medium-sized or large aircraft, it must meet certain prescribed financial requirements.

Air services proposed by a new entrant cannot be sold or offered for sale in Canada before the Agency licenses the applicant.

If the Agency determines that a licensee ceases to meet the requirements to hold its licence, it must suspend or cancel the licence. The Agency may also suspend or cancel a licence upon request by the licensee (air carriers conducting seasonal operations to hunting and fishing lodges most often make such requests).

Statistical information concerning licensing matters can be found in Chapter 6.

DISCONTINUANCE OF OR REDUCTION IN DOMESTIC AIR SERVICES

An air carrier planning to discontinue or reduce a domestic air service must meet certain notice requirements. Notice is required in three situations: (i) when the discontinuance would result in only one or no air carrier serving a point; (ii) when an air carrier proposes to reduce the frequency of an air service to less than one flight per week, so that only one or no air carrier would serve that point at least once per week; and (iii) when the discontinuance of a year-round, non-stop scheduled air service between two points in Canada would significantly reduce seating capacity on the affected route.

When required to provide notice of a proposed discontinuance of or reduction in a domestic air service, the air carrier must give 120 days' notice to the Agency, the Minister of Transport, the minister responsible for transportation in the province or territory affected by the proposal, and the affected communities, unless the air service has been operating for less than a year. In the latter case, the notice period is 30 days. An air carrier may ask the Agency to reduce the notice period. Additionally, the air carrier must give elected officials of affected communities an opportunity to discuss the impact of the proposed discontinuance of or reduction in air service.

If, after receiving a written complaint, the Agency determines that a licensee did not give proper notice of a discontinuance of or reduction in a domestic air service, the Agency may order that licensee to reinstate the air service for up to 60 days. A licensee who has given proper notice cannot be prevented from discontinuing or reducing its air service.

In 2001, the Agency and its staff addressed 29 matters related to the notice requirements of section 64 of the Act, which governs the discontinuance of or reduction in air services. Of these, 21 involved complaints about the discontinuance of or reduction in domestic air services. In addressing these cases, the Agency determined whether the notice requirements of section 64 of the Act applied and, if so, whether the air carriers concerned had complied with them.

With respect to the 21 complaints, in 19 cases it was determined that section 64 of the Act did not apply and these cases were either dismissed or referred to the Air Travel Complaints Commissioner. Two complaints were withdrawn.

The other matters involved requests from licensees for an exemption from giving notice or for a reduction in the notice period. In five cases, the Agency ordered that some form of notification was to be provided prior to the discontinuance of service. In the other three cases, the Agency granted an exemption from the notice requirement.

INTERNATIONAL CHARTERS

An international charter air service is a non-scheduled international service operated under a contractual arrangement between an air carrier and a charterer. Carriers holding a licence for a non-scheduled international service must get an Agency program permit or an authorization to operate Canadian-originating charter flights to any foreign country. The permit and authorization processes ensure that air carriers operating international charter flights comply with the *Air Transportation Regulations*. As part of this compliance, for certain types of charter flights, carriers must obtain financial guarantees to protect advance payments from charterers. This requirement is one of the Agency's measures to protect consumers.

Sometimes, carriers are asked to provide a flight at a time outside the Agency's normal hours of operation and they require the Agency's authorization before the flight can depart. The Agency operates a telephone service for such emergency situations occurring outside its normal business hours. In 2001, the Agency dealt with 312 such situations; 115 of them required approval by Agency members. (See Chapter 6: Annual Statistics, Charters Division, 2000 vs. 2001.)

At present, the Agency is amending the *Air Transportation Regulations* to reflect two new charter policies: the International Passenger Charter Air Services Policy and the International All-Cargo Charter Air Services Policy. In the interim, the Agency has granted 45 general exemptions from provisions of the *Air Transportation Regulations* that currently conflict with the two policies.

The objectives of the new International Passenger Charter Air Services Policy are to enhance options for Canadian travellers in international markets; to avoid all unnecessary economic regulatory constraints; to support the ongoing development of Canada's charter industry; and to maintain the integrity of Canada's policy for scheduled international air services and of bilateral air agreements for scheduled international air services to which Canada is a party. The Minister of Transport asked the Agency to consider this policy when assessing applications for international passenger charter services.

The International All-Cargo Charter Air Services Policy gives shippers a greater range of service options by allowing more than one charterer to charter an aircraft, and by allowing freight forwarders and consolidators to charter aircraft from licensed carriers and then resell the space to shippers. This policy also allows the Agency to grant special authority to foreign air carriers for Canadian- and foreign-originating entity cargo charter flights to or from a third country, referred to in the policy as fifth-freedom all-cargo charters. During 2001, the Agency dealt with 99 applications for Canadian-originating fifth-freedom all-cargo charters and 80 applications for foreign-originating fifth-freedom all-cargo charters.

In November 2001, Canada 3000 Airlines Limited, a major Canadian charter airline, declared bankruptcy. This event disrupted the travel plans of thousands of people wishing to enjoy vacations or visit friends or relatives. Moreover, many travellers were already at their destinations and were left stranded. Fortunately, other airlines were able to quickly fill the void by accommodating Canada 3000 passengers, thereby minimizing inconvenience. The Agency was able to help by expeditiously issuing, on an urgent basis, charter permits to other carriers to operate the former Canada 3000 flights.

Statistical information concerning international charters can be found in Chapter 6.

AGREEMENTS

Scheduled international air services between countries are generally governed by bilateral air transport agreements and other arrangements between countries. Bilateral agreements and arrangements formalize the rights permitting international airlines to carry passengers and cargo traffic to and from Canada for the benefit of the public. Although bilateral air transport agreements and arrangements generally cover scheduled international air services, some contain provisions related to non-scheduled (charter) air services.

As Canada's aeronautical authority, the Agency participates in bilateral negotiations led by the country's Chief Air Negotiator. Canada's negotiation team includes officials from the Agency, Transport Canada and the Department of Foreign Affairs and International Trade. Discussions at negotiations cover such important matters as cities that can be served, capacity that may be offered and regulation of prices offered to the public. At negotiations, the Agency contributes expertise related to implementation of air agreements, operation of air services, charter matters and airline commercial agreements (matters such as code sharing), as well as intelligence it has gathered from contacts with foreign aeronautical authorities. Successful negotiations result in agreements or arrangements that the Agency implements and administers.

Canada currently has 73 bilateral air agreements and arrangements. In 2001, Agency staff participated in 15 negotiations with 13 countries and territories: Israel (twice by correspondence), Chile, Hong Kong (twice, including once by video conference), Portugal, Morocco (by correspondence), Spain, Iceland, Japan, Poland, France, the United Kingdom, Uzebekistan and Aruba. Canada was successful in negotiating enhanced air service access for Canadian air carriers to Chile, Spain, Poland and Aruba, allowing in exchange improved access by foreign air carriers to the Canadian market. In some cases these enhancements involved access to more cities, liberalized capacity entitlements and tariff regimes and/or inclusion of code-sharing rights. The recent introduction by Air Canada and LanChile of Canada-Chile services by means of code sharing with United States air carriers and the inauguration by LOT Polish Airlines of scheduled services to Toronto are examples of the tangible benefits of these negotiations. Canada also maintained Canadian air carrier participation in the Israeli market by renewing temporary arrangements with Israel and allowed Icelandair the opportunity to increase its services to and from Canada by negotiating a new memorandum of understanding. Negotiations with Morocco to liberalize the tariff regime are ongoing.

The Agency also processed 72 applications related to bilateral air agreements and arrangements, and commercial arrangements between air carriers.

If the rights to operate proposed services are provided for in bilateral air agreements or arrangements, the Agency ensures that regulatory requirements are satisfied before approving the application. The Agency can limit the period of time for these approvals and include conditions, even where the rights to operate proposed services are provided for in bilateral agreements and arrangements.

The Agency may grant, on a temporary basis only, applications for extra-bilateral authorities where rights to operate the proposed services are not provided for in a bilateral agreement or arrangement. Agency consideration of these applications requires interdepartmental consultation and, in many cases, consultation with Canadian interests that may potentially be affected, particularly airlines and airports. Even though the rights to operate proposed services are not always in place, there may be no foreign relations or policy reasons to deny the extra-bilateral services. These services may be beneficial to the travelling public and to air carriers. Extra-bilateral requests in 2001 involved such matters as providing services by a code-sharing arrangement, providing fifth-freedom services and serving cities not provided for in an agreement or arrangement. During 2001, the Agency approved 13 applications and denied two applications to provide extra-bilateral air services.

Several extra-bilateral requests processed in 2001 are of note. Although Canada does not have an air agreement or arrangement with Luxembourg, the Agency licensed Luxembourg air carrier Cargolux Airlines International, S.A. to operate, until March 2002, one scheduled international all-cargo flight per week between Calgary and Luxembourg on a Luxembourg-Prestwick-Seattle-Calgary-Prestwick routing and to carry local traffic between Seattle and Calgary and between Calgary and Prestwick (i.e., exercise fifth-freedom traffic rights between these points). The Agency granted extra-bilateral authorities to permit Korean Air (in cooperation with Air Canada) to continue to operate all-cargo flights via Anchorage, Alaska and to exercise fifth-freedom traffic rights between Anchorage and Toronto. The Agency denied an application to permit Aeroflot Russian Airlines to exercise fifth-freedom traffic rights between Toronto and Chicago on an extra-bilateral basis because such rights were specifically denied by Canada at negotiations with Russia. The Agency also denied an application by Costa Rican air carrier LACSA to operate three flights between Cuba and Canada. The Agency indicated in the decision that there was insufficient reason to authorize the proposed flights, which are not permitted in the Canada-Costa Rica air agreement.

CANADIAN OWNERSHIP AND CONTROL

In 2001, the Agency completed 82 reviews to verify that Canadian applicants proposing to operate or operating domestic or international air services met Canadian ownership requirements, as defined in the Act. Of the 82 reviews, 10 involved major investigations because the companies had complex ownership structures, or the companies had minority shareholders or business associates who were not Canadian and who might have exercised control over the applicant. The Agency denied two applications because the applicants failed to prove that they were Canadian.

FINANCIAL FITNESS

Canadian applicants seeking to offer domestic or international services using aircraft with more than 39 seats must meet certain financial requirements stipulated in the Act and in the *Air Transportation Regulations*. To meet the financial requirements, applicants must satisfy the Agency that they have enough liquid funds to cover all start-up costs, and all operating and overhead costs, for a 90-day period. These requirements are designed to ensure that applicants are financially fit when they start operations and have a reasonable chance of success. The requirements also help minimize disruptions in service and protect consumers. In 2001, the Agency did not review any such application.

NAV CANADA CHARGES

The Agency is also the appeal tribunal for NAV CANADA charges.

On October 15, 2001, NAV CANADA filed a notice of revised service charges for air navigation services with the Agency, under section 36 of the *Civil Air Navigation Services Commercialization Act*, S.C. 1996, c. 20. The revised charges took effect on January 1, 2002. NAV CANADA cancelled a temporary reduction in its service charges, largely due to a potential revenue loss resulting from major cutbacks in capacity announced by the air carriers following the terrorist attacks in the United States on September 11, 2001. Although parties could appeal these charges to the Agency for a period of 30 days, the Agency received no appeals.

DOMESTIC PRICING

Under the *Canada Transportation Act*, the Agency has jurisdiction over domestic pricing on routes with no, or limited, competition. Under section 66 of the Act, the Agency may take action if it finds – either on complaint or through its own monitoring – that an air carrier, including its affiliates, is the only provider of a domestic service between two points within Canada and that a fare or rate or an increase in a fare or rate is unreasonable or that the range of fares offered is inadequate when compared to the fares offered on similar competitive routes within Canada. The Agency's recourse may include:

- disallowing the fare, rate or increase;
- ordering the carrier to reduce the fare, rate or increase after considering any representations made by the carrier;
- ordering the carrier to refund people who were overcharged, if practicable; or
- ordering the carrier to publish and apply one or more additional fares the Agency considers reasonable if the range of fares offered is found to be inadequate.

When the Act was amended on July 5, 2000, an initial wave of complaints was filed with the Agency; however, the number of complaints filed with the Agency has declined significantly, from 33 in the first six months, to 8 over the next twelve months. During the year 2001, four complaints were withdrawn by complainants. The Agency concluded investigations of 13 complaints by year end. It dismissed 8 complaints since they did not come within the scope of the provisions of the Act in force at the time of purchase or offer. Three of these cases concerned fares purchased prior to the enactment of the new legislation; the fares which were the subject of these complaints were not the "basic fare," as defined by the then-existing legislation. The remaining five concluded cases concerned routes that the Agency determined to be competitive. The Agency also rendered five decisions concerning the pricing on five non-competitive routes. In three of the cases, the Agency found that the fare or rate in question was not unreasonable. In the other two cases, the Agency found that the fares in question were unreasonable, and in one of the cases, the Agency also considered the range of fares offered inadequate. However, subsequent changes in the pricing structure in the relevant markets made it unnecessary to issue a direction to the carrier at that time.

During the year 2001, the Agency continued monitoring the prices offered by carriers on routes within Canada which have no, or limited, competition to determine whether they were broadly comparable in level and range to those on similar competitive domestic routes. Although this program has identified some possible anomalies in carrier pricing practices, the Agency's investigations did not result in any findings as a result of which it may take remedial action against a carrier.

To carry out its new responsibilities under the revised Act, the Agency established the Pricing Investigations Division within the Tariffs, Complaints and Enforcement Directorate. The division deals with pricing complaints and monitors prices.

TARIFFS

Tariffs set out an air carrier's terms and conditions of carriage and its fares, rates and charges. All air carriers operating to, from or within Canada must publish a tariff for their air service and make it available to the public on request. Air carriers operating international air services to and from Canada must also file their tariffs with the Agency. However, by bilateral agreement, carriers operating air services between Canada and the United States (transborder air services) and between Canada and Germany do not need to file their fares, rates or charges with the Agency, although they must make them available to the Agency on request. Carriers do not need to file tariffs for their domestic air services with the Agency, but they must make them available to any person upon request. Carriers are required to apply the provisions of their tariffs. Provisions of the July 5, 2000 amendments to the Act allow the Agency to require a carrier to compensate passengers adversely affected for any expenses they incurred as a result of the carrier's failure to adhere to provisions set out in its tariffs.

The Agency reviews international tariffs when they are filed or revised to verify that they are consistent with Canadian law, government policy and applicable bilateral agreements. In 2001, Agency staff reviewed 16,130 electronic and 474 paper tariff submissions.

Normally, carriers file new or amended tariffs on the period of notice specified in the applicable air transport agreement, usually 30 or 45 days. However, the Agency also allows carriers to apply for special permission to help the industry respond to competition or other time-critical situations. If granted, the "special permission" allows a carrier to implement a new or amended tariff immediately.

In 2001, the Agency processed 8,533 special permission applications. It also addressed 107 complaints from carriers about the pricing practices of other carriers. Most of these complaints concerned efforts by fifth- and sixth-freedom carriers to exert price leadership on third- and fourth-freedom routes. In most instances, Agency staff were able to successfully mediate the complaint and resolve the issue informally. However, in six instances the Agency was required to intervene formally and issue formal decisions in industry-related matters.

The most significant industry complaint requiring a formal decision involved the Canadian Standard Travel Agent Registry vs several International Air Transport Association member carriers (Decision No. 242-A-2001) concerning the application of surcharges to fares. While generally dismissing the complaint, the Agency nonetheless expressed its concern over the proliferation of surcharges, stating that:

> air carriers should ensure that consumers are well informed of all prices associated with air transportation and that, where practicable, carriers should make every effort to incorporate miscellaneous charges into fare levels and to avoid surcharges.

The Tariffs Division also deals with consumer complaints about pricing on international and transborder routes. It investigates allegations that terms and conditions of international carriage are not clear or are unjust or unreasonable, and that terms and conditions of domestic carriage are not clear, or are unreasonable or unduly discriminatory. Once staff members have finished their investigation, these types of complaints are referred to panels of Agency members for formal decisions.

The Agency received 77 consumer complaints in 2001. The Agency is empowered to consider complaints about carriers' terms and conditions of domestic carriage. The Agency, since its inception, has had similar jurisdiction over international travel. The complaints related to such issues as limits of liability for lost or damaged articles in baggage; terms of eligibility for discounted bereavement fares; and carriers' prohibitions against back-to-back ticketing. There were also complaints about air carrier pricing on international routes.

In one decision, the Agency upheld the air carrier's right to pay the same amount for denied boarding compensation irrespective of the fare paid. In the Agency's opinion, the fare paid by a passenger is in no way connected to any burden or disadvantage that may be imposed on that passenger as a result of being denied boarding.

During 2001, the Agency issued seven decisions addressing the matter of unruly passengers, also referred to as air rage cases. Three of these decisions involved the carriers' permanent refusal to transport the consumers. In these cases, the Agency was of the opinion that the terms and conditions of carriage in the carriers' tariffs did not clearly outline the carriers' policy with respect to sanctions that may be imposed other than simple refusal to transport or removal from the aircraft. The Agency therefore directed these carriers to amend their tariffs to fully state the extent of the sanctions that could be imposed upon unruly passengers, as well as the relationship between different levels of unruly behaviour and the range of sanctions.

In another decision involving a one-time removal, the Agency found that the carrier had applied terms and conditions of carriage not set out in its tariffs, and therefore ordered the carrier to take remedial action. The remaining decisions involved simple refusal or removal. In these, the Agency found that the carriers involved had acted in accordance with their respective tariffs and therefore dismissed these complaints.

In 2001, the Agency received 16,604 individual tariff submissions from airlines proposing to amend or add fares, rates, or terms and conditions of travel to their international tariffs; approximately 97 percent of these submissions arrived electronically. Accepting tariff submissions from air carriers electronically increases the Agency's productivity and gives airlines flexibility; it also contributes to the Government On-Line initiative.

ENFORCEMENT

The Agency's Enforcement Program encourages voluntary compliance with the Act, the *Air Transportation Regulations* and the *Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations* (the *Personnel Training Regulations*). The program consists of two main elements: a periodic inspection program and a targeted investigation program. Agency offices are located in Moncton, Montreal, Toronto, Winnipeg, Edmonton and Vancouver.

In 2001, the Enforcement Division completed 263 on-site inspections of Canadian-based air carriers and 23 passenger terminal operators. It also completed 31 investigations of carriers or individuals suspected of operating illegal air services in Canada, identifying a number of infractions.

ADMINISTRATIVE MONETARY PENALTIES PROGRAM

The Administrative Monetary Penalties (AMPs) program is one of several ways the Agency can enforce the law; other options include formal reprimands, cease-and-desist orders, licence suspensions or cancellations, and prosecutions. In other words, AMPs provide an alternative between administrative sanctions and prosecutions as a means to encourage voluntary compliance with the law.

Since a formal warning is normally the first step in the AMPs process for all but the most serious contraventions, carriers have ample opportunity to take corrective action before a monetary penalty is assessed.

During 2001, as a result of targeted investigations, designated enforcement officers issued five warnings, none of which were appealed to the Agency, and four Notices of Violation (NoVs). Two NoVs have been finalized and two were scheduled to be heard by the Civil Aviation Tribunal early in 2002. In addition, 92 informal warning were issued to carriers as a result of the Periodic Carrier Inspection Program and nine informal warnings were issued following inspections under the Periodic Facilities Inspection Program.

MEDIATION

2001 was the first full year in which the Agency operated its Mediation Pilot Project, which was designed to give parties an additional tool to resolve disputes and complement the Agency's traditional hearing process. In previous annual reports, the Agency committed itself to assisting parties to resolve disputes in a way that is simpler, more responsive and less litigious than existing systems.

In certain cases, mediation is more appropriate than traditional procedures, because it is often simpler and faster. Mediation also helps to improve the lines of communication between parties, especially between those who have an ongoing relationship. In addition to these benefits, parties usually have high levels of commitment to a mediated agreement, since they are jointly involved in crafting a solution that meets their specific needs.

The Agency continued training Members and staff in mediation techniques and processes. Currently, the Agency has 20 mediators on its roster who have completed an intensive training program tailored to the Agency's specific requirements.

To better inform the various parties, the Agency continued to distribute its brochure *Resolving Disputes Through Mediation*. An electronic version is posted on the Agency's Web site, along with relevant forms and information. In addition to producing the brochure, the Agency held information sessions with provincial governments, municipalities, shippers, railway companies, marine organizations and other interested parties, and presented information on the pilot project at various meetings.

Several requests for mediation have been brought before the Agency and indications are that parties that have used the Agency's mediation service have found it beneficial. Furthermore, parties said they would use this process again in the future, if the need arose.

Given the positive results of the pilot project to date in the Rail and Marine Branch, the Agency began to explore the use of mediation in other areas of the Agency's jurisdiction, namely in the Accessible Transportation Directorate. In order to develop a mediation process that meets the needs of persons with disabilities, the Agency consulted with the Agency's Accessibility Advisory Committee as well as various tribunals and organizations in both Canada and the United States that conduct mediation of similar issues or with similar client groups. These included the Canadian Human Rights Commission, the Ontario Human Rights Commission and the United States Department of Justice. Based on its consultations, the Agency developed a framework specifically designed for a mediation pilot project in the Accessible Transportation Directorate. Mediation is now an additional option for persons with disabilities in the resolution of their complaints.

CANADA TRANSPORTATION ACT REVIEW

In June 2001, the *Canada Transportation Act* Review Panel published its report entitled *Vision and Balance*, following a year-long review of the operation of the Act. The panel's mandate was to assess whether the Act (and other transportation legislation) provided Canadians with an efficient, effective, flexible and affordable transportation system, and to recommend any necessary or desirable amendments to the Act.

The Agency has contributed to this review in various ways. First, each year since 1996, the Agency's annual report has included a section assessing the operation of the Act. Agency members and staff also met with the Review Panel on two occasions to discuss difficulties the Agency encountered in the administration of the Act. The Agency provided subject matter documentation and staff expertise to the Review Panel upon request.

During the year, Agency staff continued to meet with Transport Canada officials as they considered, not only the recommendations of *Vision and Balance*, but also the proposals set out in the Minister of Transport's *Creating a Transportation Blueprint for the Next Decade and Beyond: Defining the Challenges*. Discussions focused on the means of implementing the recommendations of the Review Panel; competitive connection rates; net salvage value determinations; preservation of urban corridors; commuter rail contracts; short-line leases; public interest; railway construction; the use of mediation to resolve disputes; grain transportation; interswitching; and level of service.

CHAPTER 2

Assessment of the Operation of the Act

EACH year since 1996, the operation of the Act has been assessed by the Agency and a summary of the issues encountered in administering the Act included in the Agency's annual reports. Some of the issues raised were considered in two previous amendments to the Act, namely bills C-34 (which focused on rail transportation) and C-26 (which dealt with transportation by air). From July 2000 to June 2001, the Act was the subject of a comprehensive review by a panel appointed by the Minister of Transport. The panel published its findings in a report entitled *Vision and Balance*. The Minister will consider the panel report along with all other relevant information such as the Agency's annual reports as he considers amendments to the Act.

This chapter provides a summary of various issues raised by shippers, railways, municipalities, landowners and others directly or potentially affected by the operation of the rail provisions of the Act as well as carriers, travellers and others affected by the air provisions.

RAIL TRANSPORTATION

In 2001, a new issue raised by concerned municipalities was the application of the $10,000 per mile compensation required to be paid by CN or CP for the discontinuance of a grain-dependent branch line. Some questioned why grain-dependent branch lines discontinued prior to April 1, 2000, were not also eligible for the compensation, while others questioned how to initiate the compensation process for grain-dependent branch lines that had no operations yet had not been discontinued pursuant to Division V, Part III of the Act. Still others questioned the lack of application of the legislated discontinuance process for grain-dependent branch lines in certain situations. Specifically, concern had been raised with respect to branch lines which had been recently transferred by lease agreement to another railway for continued operations, but had subsequently reverted to the original railway after the termination of the lease or were in the process of discontinuance by the new owner.

The following issues had been raised by the Agency in earlier Annual Reports.

FINAL OFFER ARBITRATION

During an arbitration proceeding, the Agency may be asked to determine whether or not the dispute is actually eligible for final offer arbitration in terms of either jurisdiction or procedure. As a result, parties may incur unnecessary expenses should a ruling denying eligibility be rendered after the commencement of an arbitration.

CERTIFICATES OF FITNESS

There are substantial differences between the rights and obligations of shippers and railways under federal jurisdiction as opposed to provincial jurisdiction. The Act provides little guidance or restrictions on structuring an organization to either embrace or avoid federal jurisdiction nor does it provide for the review of a transfer of a rail line from a main-line carrier to a short-line carrier.

Therefore, there are no means to ensure that a new short line is operating under the proper jurisdiction, that shippers and consumers have all the rights accruing to them or that adequate liability insurance protects shippers and consumers. This can also lead to concerns over the application of the proper railway safety and accident investigation regimes.

RAILWAY LINE CONSTRUCTION

The Agency has the authority to consider the reasonableness of the location of a new rail line but does not have the authority to consider the actual need for the new rail line. Therefore, the availability of viable alternatives to physical construction such as interswitching or running rights may not be considered under this Act.

Other than for railway lines, construction approval does not include railway facilities such as stations, wharves, and depots. The environmental impact of such projects may therefore not be assessed.

No construction approval of a railway line is required if the construction is within the existing right-of-way or within 100 metres of the centre line of an existing railway line for a distance of no more than 3 kilometres. Major railway projects, such as intermodal terminals, may have environmental or other implications, but are exempt from any regulatory review when they are constructed within those limits.

TRANSFER AND DISCONTINUANCE OF RAILWAY LINES

The following issues have been identified with respect to Division V, Part III of the Act:

- the lack of requirement for a notice of impending transfer, which would allow parties like affected shippers located on a line to prepare for the effects of changes in railway operations;
- the possibility that there may be no continuation of rights for shippers and governments once a railway leaves federal jurisdiction;
- the lack of requirement for evidence of transfer to ensure that railway lines transferred without advertisement will continue to operate;
- the short time frames within which governments must decide whether to buy a railway offered for transfer;
- the requirement that a government must accept a railway's offer to transfer a railway line before the government can ask the Agency to determine the price or net salvage value (ss. 145(5) only);
- the lack of any standard for negotiations between railways and governments discussing net salvage value and other aspects of a transfer (s. 145 only); and
- the lack of certainty about the cessation of railway obligations under the Act in cases where a railway and a government continue to negotiate the details of the transfer long after reaching the agreement to transfer the railway line.

Furthermore, there is no provision for regulatory oversight of transfer agreements, so it may be difficult for parties to:

- ensure that a transfer was made for continued operations;
- ascertain the jurisdiction under which the new short line should operate;

- in the case of leases, determine whether the terms of the lease constitute a valid transfer as contemplated by the Act or who – the lessee or the lessor – is the proper operating authority on that line;
- determine the regulatory consequences of the termination of a lease by either party including the eligibility of former grain-dependent branch lines for compensation for discontinuance;
- determine the future jurisdiction of a line and any other consequences of a lease expiring.

The Act does not address the rights or obligations of either a railway company or a government should the transfer of a railway line between them be unable to be completed in accordance with their agreement.

The 12-month period, during which a line must remain in a railway company's three-year plan before steps can be taken to discontinue it, can be terminated immediately by a government or community-based group expressing interest in that line. This has the effect of reducing the 12-month period for all parties, including those who may need the extra time to evaluate their options.

Within the net salvage value process under section 145, the Agency does not have the authority, as it does under the net salvage value process of section 143, to reduce the net salvage value of a railway line by the cost of replacing any infrastructure it believes the railway has removed to reduce traffic. A municipality negotiating for the net salvage value of a line to be discontinued may not have the same benefit available to it as a municipality negotiating for continued operations although the railways actions were the same.

NOISE, VIBRATION AND POLLUTION

Under existing federal transportation legislation, as clarified by a decision of the Federal Court of Appeal, the only dispute resolution mechanism available to parties affected by noise, vibration and pollution caused by day-to-day railway operations is the civil courts. The Agency anticipates that this issue will be considered during the course of the ongoing legislative review.

AIR TRANSPORTATION

NOTICE OF DISCONTINUANCE AND REDUCTION OF SERVICES (SECTION 64)

The requirement for an air carrier to notify affected communities that it proposes to reduce or discontinue air services to a Canadian point applies to all domestic air services, regardless of the nature of the service. For example, seasonal and lodge operators, as well as certain charter operators who operate to a point temporarily, are subject to the notice requirement. Although the Agency may exempt air carriers from compliance with the provisions, it may be desirable to exclude some operations such as seasonal or temporary operations from notice requirements.

UNREASONABLE FARES OR RATES (SECTION 66)

Certain ambiguities in the wording of section 66 have led to varying interpretations of this section of the Act. It would assist both the industry and the Agency to clarify the intent of the legislation, for example, the definition of the term "point", and the type of data to be used in analysing fares or cargo rates.

Should the Agency's own motion authority under subsection 66(6) terminate on July 4, 2002, subsection 7 should also be amended. This would ensure that the Agency's current authority to require that carriers keep it informed of amendments to their tariffs on specified routes continue beyond July 4, 2002.

ADMINISTRATION

TIME FOR MAKING DECISIONS

While appropriate in the majority of cases, the 120-day statutory deadline can be problematic in cases involving incomplete applications, procedural or preliminary legal issues or systemic problems. The Agency has requested the authority to extend, on its own initiative, the 120-day limit in cases where not doing so would cause serious prejudice to one or more parties.

CHAPTER 3

What's Ahead

THE forecasting of events or trends is always difficult. At best, all that can be done is to make predictions based on the best and most current information available to us. What lies ahead for the Agency will be determined, in part, by some of the new developments that have been undertaken within the organization and which will be developed further during 2002 and beyond. As well, the Agency will continue to influence – and be influenced by – transportation policies established by the Government of Canada.

RAIL TRANSPORTATION

In 2002, it is anticipated that the Minister of Transport will present his proposals for amendments to railway legislation. These proposals will be developed from, among other things, the review of *Vision and Balance*, the report of the *Canada Transportation Act* Review Panel and from his own *Transportation Blueprint for the Next Decade and Beyond.* It is anticipated that some of these proposals will require further consultation and that many of them may have a direct bearing on the future mandate and processes of the Agency. The Agency will continue to provide expert advice on these proposals and other transportation issues upon request.

With respect to major railway case work, the Agency will consider two applications for running rights in 2002. In recent years, regulated access to the line of one railway by another through running rights has been the focus of much attention for many shippers, who see these as a means of increasing competition. The Act allows the Agency to grant running rights and the Agency issued rulings in 2001 that clarified the circumstances where such rights can be granted. The Agency determined that the Act, as now constructed, does not empower the Agency to grant running rights for the express purpose of soliciting traffic along a host's railway line. As well, amendments to the Act in 2000 allow running rights to be granted as a remedy to a breach of a railway's level of service obligations, if a grain-dependent branch line is involved.

The first of these applications, requested by the Ferroequus Railway Company Limited (FE), would permit it to receive grain at CN-CP interchanges at Camrose, Alberta and carry it over CN lines to Prince Rupert, British Columbia. This proposal would have the grain shipped by the Canadian Wheat Board from origins on CP lines. FE has submitted that because its proposed operation would receive traffic originating on CP lines, the application conforms with the Agency's 2001 rulings on the scope of the Act's running rights provision.

The second application, made under the level-of-service provisions of the Act, is a request for the right for the Hudson Bay Railway Company, a railway company operating in Saskatchewan and Manitoba, to provide service to two grain handling facilities operated by Naber Seed and Grain Co. Ltd. and located on CN lines. The Agency scheduled a hearing in early 2002 to hear evidence on whether a breach of the service provisions has occurred and, if so, whether running rights are an appropriate remedy in the matter.

The Agency also has three statutory requirements under the Western grain revenue cap regime to administer. First, by April 30, 2002, the Agency must establish the railway volume-related composite price index for the upcoming 2002-2003 crop year which begins on August 1, 2002. This index, along with actual traffic information, is required to determine railway-specific revenue caps. Second, by December 31, 2002, the Agency must determine the actual revenue cap for each of CN and CP for crop year 2001-2002 and third, whether each railway's revenue for the movement of Western grain exceeded their respective revenue caps for crop year 2001-2002.

Throughout the year, the Agency will continue to consult with CN, CP, the Railway Association of Canada, the Federation of Canadian Municipalities and Transport Canada as it updates and improves its *Guide for Railway Charges for Construction and Maintenance of Railway Crossings* which is used by CN and CP when charging municipalities for work they perform at railway crossings. There will also be consultations with short-line railways and provincial governments on the establishment of a similar document for use by short-line railways.

With respect to the licensing of railways, the Agency anticipates a number of applications for new or amended certificates of fitness as the railway industry continues to restructure itself as a result of consolidations, mergers, expansions or new corporate structures. The Agency expects that jurisdictional questions will be addressed during the processing of these files.

During the year, an appeal was filed with the Federal Court of Appeal of the Agency's decision to deny the request of Montreal's Agence métropolitaine de transport for a certificate of fitness to operate its commuter service over the lines of CN and CP. The Agency had ruled that the commuter service operation was not a railway under the jurisdiction of the Parliament of Canada. The outcome of that appeal could have significant consequences for commuter rail operators across the country.

The Agency also expects to be involved in significant environmental assessments as it considers major railway construction proposals in Alberta and southern Ontario. In addition, the Agency will continue to use facilitation and mediation to assist parties in resolving complaints about noise, smoke, vibration and other concerns stemming from day-to-day railway operations while the government examines its options for establishing a legislative remedy for the resolution of such complaints.

MARINE TRANSPORTATION

In 2002, the Agency will conduct a number of activities related to the *Coasting Trade Act*. Under this Act, the Agency is responsible for processing applications for the use of foreign vessels in Canadian waters, depending on whether Canadian owners and operators have suitable vessels available for the activity. The purpose of the legislation is to protect the interests of Canadian operators while at the same time allowing activities to be carried out in an efficient manner.

The Agency will hold discussions with industry representatives regarding coasting trade applications where the time frames for the usage of foreign vessels are unclear. Such situations occur when a company knows there will be a need for a vessel within a period of time but cannot specify exact dates. Applications are often submitted for an uncertain number of voyages over a long period of time. These applications are of concern to Canadian operators, who could respond if actual dates were known.

Preliminary work will also begin to automate coasting trade applications. Identified as a Government On-Line initiative, this project has been selected by the Agency as a candidate for service improvement in accordance with Treasury Board policy.

ACCESSIBLE TRANSPORTATION

One of the Agency's priorities is to continue to enhance transportation services that are accessible to all, including those with disabilities. New initiatives to deal with complaints from persons with disabilities include the use of mediation and a modified form of hearing to supplement the Agency's usual process for addressing complaints.

Failure to meet the needs of travellers with disabilities creates serious barriers to their mobility. The Air Travel Accessibility Survey Report, *Taking Charge of the Air Travel Experience*, published in May 2001, has shown that airport operators and air carriers need to better inform persons with disabilities through improved public address announcements, signs and monitors in airports; accessible public phones in terminals; and increased information about accessible equipment, accommodations and services. In 2002, the Agency will publish a new Code of Practice on Removing Barriers to Communication for Travellers with Disabilities (the Communications Code). The Communications Code is designed to assist persons with sensory and cognitive disabilities. It attempts to make transportation services more accessible through cooperative efforts as an alternative to issuing regulations.

Compliance will be monitored by means of a questionnaire distributed to all air carriers and terminal operators covered by the Code, enabling the Agency to measure progress in providing accessible communications, facilities and services.

Changes to Part VII of the *Air Transportation Regulations* have been proposed to help meet the needs of passengers with disabilities travelling on small aircraft with 20 to 29 passenger seats. In 2001, the proposals were distributed to more than 3,000 interested parties, including air carriers, organizations of and for persons with disabilities, and concerned individuals. In 2002, the Agency will complete its analysis of the responses and begin the process to enact changes. Guidelines on how to accommodate passengers with disabilities will also be distributed to carriers operating aircraft with 19 seats or less. Also in the coming year, the Agency will continue to work jointly with the Transportation Development Centre to assess the need for standards for accessible boarding devices for small aircraft.

Monitoring compliance with the Agency's codes of practice will take on added importance in 2002, when all of the codes published to date will come fully into effect. Following analysis of the survey data from passenger rail carriers, the Agency will prepare a report on Rail Code compliance in 2002 and distribute it to the Accessibility Advisory Committee and carriers. The Agency will conduct similar surveys for the Air Code and the Ferry Code and report on compliance with the accessibility criteria in these codes. Field enforcement officers will continue to verify the data received in all survey questionnaires.

MAJOR CASES

The Agency will continue its investigation of a complaint by the Council of Canadians with Disabilities (CCD) regarding barriers to accessibility posed by Renaissance model railway cars purchased by VIA Rail Canada. The first Renaissance cars are expected to come into service in the spring of 2002. The Agency has set time frames for the filing of further submissions by CCD and VIA and has asked the parties to present final oral arguments at a hearing in Toronto in the spring of 2002. The Agency will then determine whether the cars present undue obstacles to the mobility of persons with disabilities and issue its decision.

The Agency has received three applications from persons who are obese arguing that the decision by air carriers to charge more than one fare for the two seats they require is an undue obstacle to their mobility. One of the issues raised by these applications is whether obesity is a disability for the purposes of Part V of the *Canada Transportation Act*. Following a public hearing

in 2001, the Agency rendered its decision that obesity *per se* does not constitute a disability for the purposes of the Act. Nevertheless, the Agency recognized that there may be individuals in the population of persons who are obese who have a disability which can be attributed to their obesity. Thus, on a case-by-case basis, the Agency will decide whether or not applicants are in fact persons with a disability. Once that determination has been made, the Agency will then proceed to examine the merits of the applications.

AIR TRANSPORTATION

The Agency anticipates a continuing high level of activity in terms of consumer, tariff and pricing complaints. In 2002, it will issue a number of decisions involving domestic pricing under subsection 66(1) of the Act; tariff provisions for domestic carriage under subsection 67.2(1) of the Act; and tariffs for international carriage under section 111 of the *Air Transportation Regulations*. Some tariff complaints involve significant matters affecting air travellers – for example, whether the current maximum amount of compensation paid for lost or damaged baggage is reasonable, and issues related to compensation for denied boarding resulting from carrier overbooking.

The Agency also intends to study air fares in a selected region of Canada. The results will be released in mid-year. If the own-motion provisions of the Act are extended, then another region of Canada will be selected for study in the fall.

The Agency's Air Travel Complaints Commissioner will issue two reports in 2002. The first one, to be tabled in the House of Commons in mid-April 2002, will report on the period from July 1 to December 31, 2001. The second report will cover the period from January 1 to June 30, 2002, and will likely be tabled when the House returns from its summer recess.

The Agency is preparing amendments to the *Air Transportation Regulations* to reflect the April 4, 2000, policy on international charter passenger air services and the May 29, 1998, policy on international charter all-cargo air services. Other amendments concerning such matters as tariffs and liability insurance are also being prepared. Pre-consultations on the proposed amendments began in December 2000. Based on the comments received, Agency staff have made further modifications to the proposed amendments. These are being reviewed by the Department of Justice prior to being pre-published in Part I of the *Canada Gazette*, which will provide an opportunity for further comments before the amendments come into effect. Until the proposed amendments are promulgated, the Agency will continue to exempt air carriers from compliance with provisions of the existing regulations that conflict with the new charter policies.

The proposed amendments to the *Air Transportation Regulations* reduce the number of international charter types from ten to four: passenger resaleable charters, passenger non-resaleable charters, all-cargo charters and foreign-originating charters. The provisions for transborder charters are incorporated into those for international charters so that similar rules apply to both. The amendments also allow foreign carriers to operate charters under the same conditions as Canadian carriers, provided that the foreign carrier's country treats Canadian carriers in a similar manner.

MEDIATION

Over the past year, the Agency has been testing the use of mediation as an alternative method of dispute resolution with help from the federal Department of Justice. The Agency is committed to promoting mediation as an alternative to adjudication in dealing with disputes, complaints and other applications that come before it.

Following extensive consultations with the Accessibility Advisory Committee and other interested parties, the Agency has decided to expand its Mediation Pilot Project to include accessible transportation. In the year 2002, mediation services will be offered to persons with disabilities and service providers responding to these complaints. The Agency will also continue to meet with representatives of the rail and marine industries across Canada to discuss how mediation services could be applied in these sectors.

The Mediation Pilot Project will end on June 30, 2002.

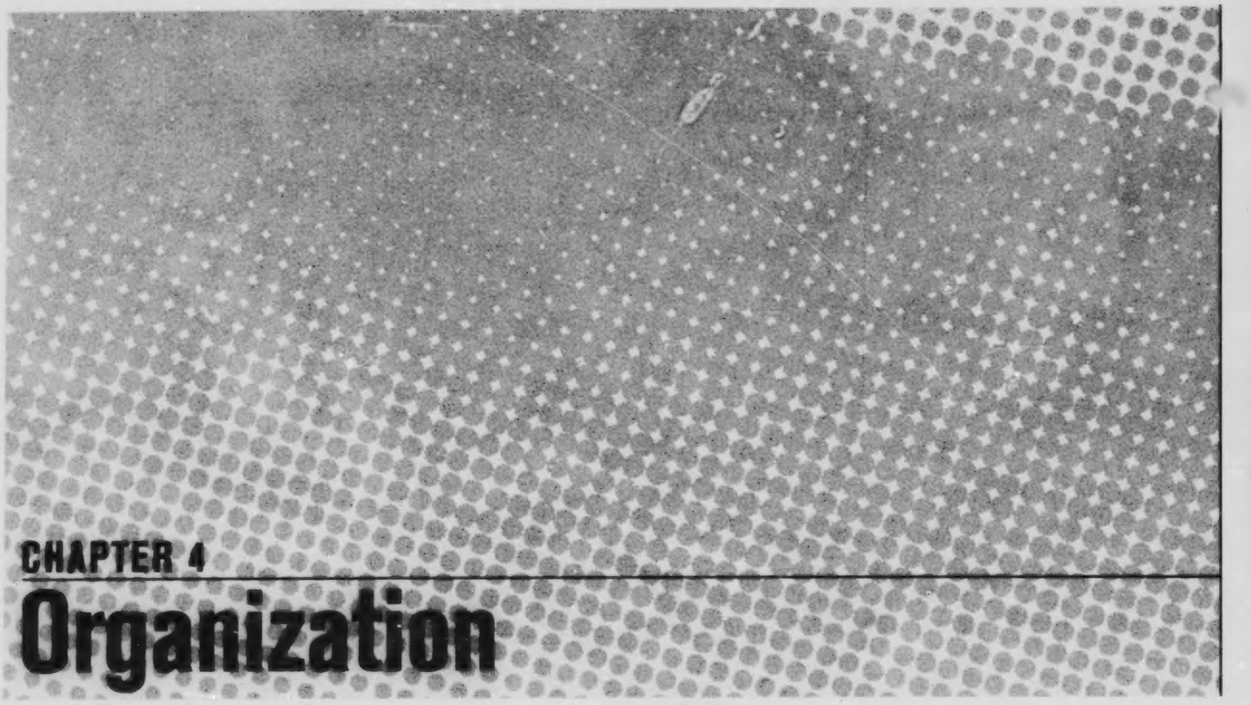
AGENCY MANAGEMENT

In 2002, the Agency will continue to implement government-wide initiatives described in *Results for Canadians*, tabled by the President of the Treasury Board in March 2000. The Agency will pay particular attention to two initiatives: Modern Comptrollership and Government On-Line.

Modern Comptrollership is one of the key priorities set out by the Government of Canada to modernize management practices for the 21st century. Traditionally, comptrollership has focussed on recording and reporting financial transactions and on making sure that transactions are authorized. Modern comptrollership emphasizes integrating financial information with performance measurement, vigorous stewardship of resources, risk management and open reporting of results. Efforts are aimed at enabling more appropriate choices, thereby leading to better service and better public policy – working smarter for better results.

By the end of 2002, the Agency will have assessed its situation, identified areas for improvement and prepared an action plan.

Government On-Line is another key priority of the federal government. Its goal is to use information technology to provide citizen-centred, integrated services to Canadians, anytime, anywhere and in the official language of their choice. In 2002, the Agency intends to implement a number of initiatives to improve its use of information technology to increase Canadians' access to its services. The Agency will also adjust its communications practices to address requirements of the new Communications Policy of the Government of Canada.



CHAPTER 4

Organization

IN our rapidly changing world, the most successful organizations are the ones best able to adapt to meet the evolving needs of those they serve. Nowhere is this more true than in the transportation sector, where emerging technologies, fluctuating customer demands and changing corporate priorities require regulating bodies, themselves, to adapt in response.

The Canadian Transportation Agency strives to be flexible, responsive, open and efficient as it carries out its mandate under the *Canada Transportation Act* and other federal laws. Whether making travel easier for persons with disabilities, ensuring fair rates for transporting Western grain, providing information to travel agents or monitoring legal compliance with federal statutes, the Agency is constantly working to regulate the Canadian transportation industry for the benefit of all.

An independent, quasi-judicial administrative tribunal, the Agency makes decisions on a wide range of economic matters affecting federally regulated transportation in Canada. The Agency exercises its powers through its Members – the Chairman, who also acts as Chief Executive Officer; a Vice-Chairman; up to five other full-time Members appointed by the Governor in Council; and up to three part-time Members appointed by the Minister of Transport.

MANDATE

Among its varied responsibilities, the Agency has a mandate to:

- license air and rail carriers;
- approve proposed construction of railways; and
- protect the interests of Canadian marine vessel operators when authorizing foreign vessels to operate in Canadian waters.

It resolves complaints concerning rail rates, service and other matters within its jurisdiction and has the authority to remove undue obstacles to persons with disabilities who travel on the federally regulated air, rail and marine network. In addition, the Agency participates in international bilateral negotiations and administers bilateral agreements as the Canadian aeronautical authority.

Education and consultation are integral to the Agency's effectiveness in carrying out its mandate. The Agency works closely with those who use and provide transportation services in Canada. It helps travellers, shippers, carriers, municipalities and others to fully understand not only their rights and obligations under the Act, but also the Agency's role and responsibilities. The Agency consults as widely as possible on regulatory changes that will affect the transportation industry. By remaining open and hearing all affected parties, the Agency ensures that its decisions and orders are both responsive and responsible.

Although many disputes can be resolved only through its legal process, the Agency encourages parties to settle their differences informally using mediation. The Agency's mediation service helps transportation users and providers resolve matters quickly and efficiently through mutually agreed settlements.

COMPLAINTS PROCESS

Once a complaint is filed with the Agency, a process to deal with it quickly, effectively and fairly begins. A panel of at least two Members considers the complaint; once all parties have filed their pleadings, Agency staff supply any research or analysis required by Members who then consider the matter from legal, economic, operational and environmental perspectives (as the case may be), and issue a decision.

This process must take no longer than 120 days, unless the parties agree to an extension. Anyone may request copies of decisions and orders, or of rules and regulations governing federally regulated air, rail and marine transportation in Canada. Most decisions and orders are also available on the Agency's Web site at www.cta.gc.ca.

STRUCTURE

The Agency's organizational structure comprises the Chairman's Office and four branches that support and advise Agency Members: Air and Accessible Transportation; Rail and Marine Transportation; Legal Services and Secretariat; and Corporate Management.

Staff in the Chairman's Office provide day-to-day support to Members and the Air Travel Complaints Commissioner. The Office also houses the Communications Directorate, which works to ensure that Canadians understand their rights and obligations as well as the Agency's role under the *Canada Transportation Act* and related legislation and regulations.

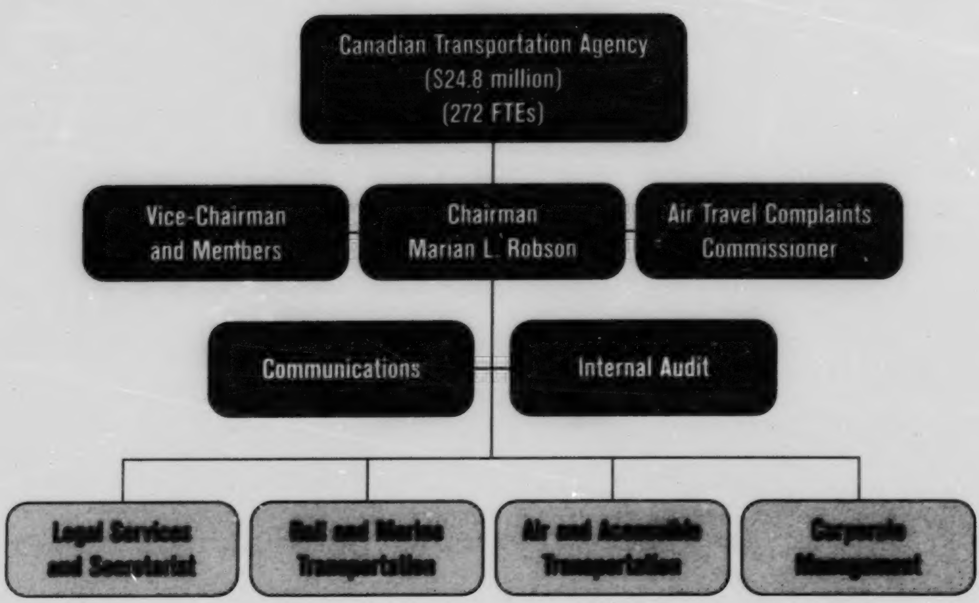
The Air and Accessible Transportation Branch implements Agency decisions by issuing licences to Canadian and foreign air carriers, enforcing licensing requirements and issuing charter permits. It also helps negotiate and implement international air agreements, and it administers international air tariffs. It supports the Agency's efforts to ensure that air transportation is accessible to persons with disabilities and helps to resolve accessibility complaints. Through the office of the Air Travel Complaints Commissioner, this branch handles consumer complaints related to many aspects of air travel, from pricing to quality of service to baggage handling.

The Rail and Marine Branch handles complaints about rates and service in the rail and marine industries, as well as disputes between railways and other parties over railway infrastructure. It issues certificates of fitness for the proposed construction and operation of railways. It administers the railway revenue cap regime for the transportation of Western grain and also audits railway accounting and statistics-generating systems, as required, to support the Agency's work in determining railway interswitching rates and the railway revenue caps for the transportation of grain, and in developing costing standards and regulations.

The Legal Services and Secretariat Branch issues the Agency's decisions and orders. It also provides legal advice within the Agency and represents the Agency before the courts. Branch staff also help conduct Agency meetings and hearings, and help develop and apply Agency procedures and regulations.

The Corporate Management Branch provides corporate services related to human resources, planning, finance, informatics, the library and records.

The Agency employs approximately 272 people and is based in Gatineau, Quebec.


Canadian Transportation Agency
($24.8 million)
(272 FTEs)
Vice-Chairman and Members
Chairman Marian L. Robson
Air Travel Complaints Commissioner
Communications
Internal Audit
Legal Services and Secretariat
Rail and Marine Transportation
Air and Accessible Transportation
Corporate Management

MISSION

The Agency's mission is to administer transportation legislation and government policies to help achieve an efficient and accessible transportation system by education, consultation and essential regulation.

VALUES

The Agency is committed to the following core values, which constitute its code of conduct in achieving its mission.

- Quality service: a belief in delivering high-quality services. The Agency strives to provide the highest level of expertise and to reach decisions through an impartial, transparent and fair process.
- Open communications: a belief in timely communications. The Agency encourages a free exchange of ideas and promotes open and constructive contacts with those it serves.
- Respect for others: a belief in treating people fairly. The Agency promotes a cooperative and rewarding environment that fosters personal growth.
- Personal development: a commitment to continuous learning. The Agency encourages creativity and innovation. The Agency promotes training to maintain and improve expertise and quality of work.

MEMBERS

Marian L. Robson, Chairman
Ottawa, Ontario
Former port executive, railway manager and National Transportation Agency Member
Appointed July 1, 1996

Gilles Dufault, Vice-Chairman
Verdun, Quebec
Former VIA Rail executive and business strategy consultant
Appointed January 19, 1998 as a Member; appointed Vice-Chairman in August 2000

Mary-Jane Bennett, Member
Winnipeg, Manitoba
Lawyer, and active member of various boards and committees
Appointed January 19, 1998

Richard Cashin, Member
St. John's, Newfoundland
Lawyer, and past President and founder, Newfoundland Fishermen's Union
Appointed July 1, 1996

Guy Delisle, Member
Calgary, Alberta
Lawyer, and former Senior Legal Counsel and Temporary Member of the National Energy Board
Appointed January 8, 2002

Keith Penner, Member
Ottawa, Ontario
Former Member of Parliament from Northern Ontario and National Transportation Agency Member
Appointed July 1, 1996

George Proud, Member
Ottawa, Ontario
Former Member of Parliament for Hillsborough and former Member of the Legislative Assembly of Prince Edward Island
Appointed January 8, 2001

Michael A. Sutton, Member
Willowdale, Ontario
Former Chair, City of Toronto Planning Board, and telecommunications executive
Appointed December 22, 1997

Bruce Hood, Air Travel Complaints Commissioner and Member
Bronte, Ontario
Former travel agency owner/operator and National Hockey League referee
Appointed August 1, 2000

CHAPTER 5

Cases before the Supreme Court of Canada, the Federal Court of Canada and Petitions to the Governor in Council

SUPREME COURT OF CANADA

CASES DECIDED IN 2001

The Corporation of the City of Windsor v. Canadian Pacific Railway Company and Shergar Developments Inc.

Supreme Court of Canada

Court File No.: 28272

Application for leave to appeal the judgement of the Federal Court of Appeal dated September 26, 2000 which dismissed the appeal by the City of Windsor of Agency Decision LET-R-201-1998 dated July 16, 1998, and Agency Decision No. 564-R-1998 dated November 23, 1998, regarding the Agency's authority to enforce orders against a railway company after the railway company has abandoned the railway line.

On June 21, 2001, the application for leave to appeal to the Supreme Court of Canada was dismissed.

FEDERAL COURT OF APPEAL

CASES DECIDED IN 2001

Via Rail Canada Inc. v. Canadian Transportation Agency and Council of Canadians with Disabilities

Federal Court of Appeal

Court File No.: 01-A-13

Application for leave to appeal Agency Decisions LET-AT-R-80-2001, LET-AT-R-81-2001 and LET-AT-R-82-2001, all dated February 22, 2001, regarding an application by the Council of Canadians with Disabilities for a final order pursuant to section 172 of the *Canada Transportation Act* and an interim order pursuant to subsections 27(1) and 28(2) of the *Canada Transportation Act* directing that VIA Rail not enter into any agreement to purchase inaccessible rolling stock from Alstom Transport Limited and further for an award of costs to permit its representatives to conduct a proper inspection of the cars.

By Order of the Federal Court of Appeal dated May 1, 2001, the motion for leave to appeal and the motion for an oral hearing were denied.

Westshore Terminals Limited v. Vancouver Port Authority

Federal Court of Appeal

Court File No.: A-505-00

Application for judicial review of Agency Decision No. 487-W-2000 dated July 20, 2000, in the matter of an application by Westshore Terminals Limited pursuant to section 52 of the *Canada Marine Act* for a determination by the Agency that there is unjust discrimination in fees fixed by the Vancouver Port Authority under subsection 49(1) of the *Canada Marine Act.*

By Order of the Federal Court of Appeal dated June 11, 2001, the judicial review proceedings were dismissed on consent of the parties.

Via Rail Canada Inc. v. Canadian Transportation Agency and Council of Canadians with Disabilities

Federal Court of Appeal

Court File No.: 01-A-16

Application for leave to appeal Agency Decisions LET-AT-R-176-2001 and Order No. 2001-AT-R-122 dated April 3, 2001, and Order No. T-580-01 of the Federal Court – Trial Division. The Agency decision determined that the Agency has jurisdiction to continue to consider, after the statutory deadline has expired, an application by the Council of Canadians with Disabilities for a final order pursuant to section 172 of the *Canada Transportation Act* and an interim order pursuant to subsections 27(1) and 28(2) of the *Canada Transportation Act* directing that VIA Rail not enter into any agreement to purchase inaccessible rolling stock from Alstom Transport and ordered the production of documents by VIA Rail.

By Order of the Federal Court of Appeal dated June 8, 2001, leave to appeal was dismissed.

Canadian National Railway Company v. Gordon Moffatt, Her Majesty in Right of the Province of Newfoundland and Labrador and the Canadian Transportation Agency

Federal Court of Appeal

Court File No.: A-385-98

Appeal of Agency Letter-Decision No. LET-R-337-1007 dated December 17, 1997, in the matter of a request from Mr. Gordon Moffatt for the submission of a matter for final offer arbitration, pursuant to Part IV of the *Canada Transportation Act.*

The court upheld the Agency's decision that an intermodal rate offered by CN from Toronto or Montreal to Newfoundland was eligible for final offer arbitration under the *Canada Transportation Act.* Negotiations between the shipper and the railway company had been based upon a through rate where the railway company would subcontract to other carriers those portions of the through movement it would not provide. The court found that there was nothing in the law that would limit access to final offer arbitration to the rail-only portion of through movements.

The appeal was dismissed by the Federal Court of Appeal on September 24, 2001.

Canadian National Railway Company v. Gordon Moffatt, the Government of Newfoundland and Labrador, Oceanex 1997 Inc., the Atlantic Provinces Trucking Association, Canadian Pacific Railway, Alliance of Shippers and Manufacturers Newfoundland

Federal Court of Appeal

Court File No.: A-613-99

Appeal of Agency Decision No. 300-R-1999 dated June 2, 1999, relating to an objection by the Canadian National Railway Company to a submission by Mr. Gordon Moffatt pursuant to Part IV of the *Canada Transportation Act.*

The court ruled that under the final offer arbitration provisions of the *Canada Transportation Act* the Agency lacked the legal authority to examine and determine jurisdictional issues such as whether Term 32(2) of *Terms of Union of Newfoundland with Canada* (1949) had any impact upon railway rates quoted to Newfoundland. The court also ruled that Term 32(2) had no practical effect in the present day given CN's privatization, the elimination of laws of economic regulation in the Canadian railway industry and the closing-down of a railway in the province of Newfoundland.

The appeal was allowed by the Federal Court of Appeal on October 31, 2001.

CASES DISCONTINUED IN 2001

Algoma Central Railway Inc. v. CTA and Steve Robinson

Federal Court of Appeal

Court File No.: A-517-00

Appeal of Agency Decision No. 233-R-2000 and Order No. 2000-R-102 both dated March 31, 2000, relating to a complaint filed by Steve Robinson of the City of Sault Ste. Marie pursuant to section 95 of the *Canada Transportation Act* concerning noise emanating from Algoma Central Railway's track 594.

On April 25, 2001, the appellant filed a Notice of Abandonment with the Federal Court of Appeal.

Canadian Shipowners Association, Chamber of Maritime Commerce, Cargill Limited, the Canadian Wheat Board and Les Silos Port-Cartier v. Laurentian Pilotage Authority, the Corporation of Lower St. Lawrence River Pilots and the Corporation of Mid-St. Lawrence River Pilots, Inc.

Federal Court of Appeal

Court File No.: 01-A-15

Application for leave to appeal Agency Decision No. 94-W-2001 dated March 2, 2001, which recommended that the tariff proposal published by the Laurentian Pilotage Authority on September 16, 2000, be implemented.

On April 17, 2001, the Applicant filed a Notice of Abandonment with the Federal Court of Appeal.

CASES PENDING IN 2001

Rural Municipality of Bayne No. 371 et al. v. CTA, Canadian National Railway Company and Canadian Pacific Railway Company

Federal Court of Appeal

Court File No.: A-743-00

Appeal of Agency Decision No. 445-R-2000 dated June 30, 2000, relating to a determination by the Agency regarding the impact of municipal reclamation by-laws on the net salvage value of Canadian National Railway Company lands and other assets or interests in its Cudworth subdivision in the province of Saskatchewan.

Canadian Pacific Railway v. Canadian Transportation Agency

Federal Court of Appeal

Court File No. A-193-02 (formerly 01-A-4)

Appeal of Agency Decision No. 664-R-2001 dated December 21, 2001, in which the Agency concluded that it had jurisdiction to review the reasonableness of demurrage rules established by a federal railway company.

Westshore Terminals Limited v. Vancouver Port Authority

Federal Court of Appeal

Court File No.: A-625-00

Appeal of Agency Decision No. 487-W-2000 dated July 20, 2000, in the matter of an application by Westshore Terminals Limited pursuant to section 52 of the *Canada Marine Act* for a determination by the Agency that there is unjust discrimination in fees fixed by the Vancouver Port Authority under subsection 49(1) of the *Canada Marine Act*.

Réal Fafard and Jacques Borduas v. Canadian National Railway Company, Ville de Saint-Basile-le-Grand and Transport Canada

Federal Court of Appeal

Court File No.: A-374-01

Appeal of Agency Decision No. 18-R-2001 dated January 12, 2001, relating to an application by Réal Fafard and Jacques Borduas pursuant to section 103 of the *Canada Transportation Act* to construct and maintain a private level crossing across the Canadian National Railway Company right-of-way at mileage 58.84 of the St-Hyacinthe subdivision, in the town of Saint-Basile-le-Grand, in the province of Quebec.

Air Canada v. Dan Motisca and Canadian Transportation Agency

Federal Court of Appeal

Court File No.: 01-A-14

Application for leave to appeal Agency Decision No. 99-P-A-2001 dated March 7, 2001, regarding a complaint by Mr. Dan Motisca concerning the fares offered by Air Canada on the Vancouver-Prince Rupert route.

TyCom (U.S.) Inc. v. Secunda Marine Services Limited and Atlantic Towing Limited

Federal Court of Appeal

Court File No.: A-314-01

Judicial Review of Agency Decision No. 184-W-2001 dated April 12, 2001, which determined that, pursuant to subsection 8(1) of the *Coasting Trade Act*, there are suitable Canadian vessels available to provide the proposed service or perform the activities described in TyCom's application for a coasting trade licence.

TyCom (U.S.) Inc. v. Secunda Marine Services Limited and Atlantic Towing Limited

Federal Court of Appeal

Court File No.: A-267-01

Appeal of Agency Decision No. 184-W-2001 dated April 12, 2001, which determined that, pursuant to subsection 8(1) of the *Coasting Trade Act*, there are suitable Canadian vessels available to provide the proposed service or perform the activities described in TyCom's application for a coasting trade licence.

Agence métropolitaine de transport and Metropolitan Railways Inc. v. Canadian Transportation Agency et al.

Federal Court of Appeal

Court File No.: A-508-01

Appeal of Agency Decision No. 273-2001 dated May 24, 2001, relating to an application, filed jointly by the Agence métropolitaine de transport and Metropolitan Railways Inc. pursuant to section 91 of the *Canada Transportation Act* for a certificate of fitness to operate a commuter train service on the right-of-ways owned by the Canadian National Railway Company and the St. Lawrence & Hudson Railway Company Limited in the metropolitan region of Montreal, in the province of Quebec.

Ville de Montréal v. Canadian Pacific Railway Company

Federal Court of Appeal

Court File No.: A-608-01

Application for judicial review of Agency Decision No. 499-R-2001 dated September 21, 2001, relating to an application by Canadian Pacific Railway Company pursuant to section 16 of the *Railway Safety Act* for a determination of the apportionment of costs for the construction and future maintenance of a fence along the railway track at mileage 9.4 Lachute subdivision and Zotique-Racicot Park, Bordeaux sector of the city of Montreal, in the province of Quebec.

FEDERAL COURT – TRIAL DIVISION

CASES DISCONTINUED IN 2001

Canadian Pacific Railway Company v. West Coast Express Limited and David Roberts

Federal Court – Trial Division

Court File No.: T-1997-00

Application for an order pursuant to section 18.1 (3) of the *Federal Court Act* prohibiting or restraining the respondent David Roberts, an arbitrator appointed pursuant to section 162 of the *Canada Transportation Act*, from proceeding with an arbitration between Canadian Pacific Railway Company and West Coast Express Limited pursuant to a referral by the Canadian Transportation Agency dated October 27, 2000.

The application was discontinued on April 2, 2001.

Via Rail Canada Inc. v. Council of Canadians with Disabilities

Federal Court – Trial Division

Court File No.: T-580-01

Application for a stay of proceedings relating to Agency Decision No. LET-AT-R-176-2001 and Order No. 2001-AT-R-122 dated April 3, 2001, and Order No. T-580-01 of the Federal Court – Trial Division. The Agency decision determined that the Agency has jurisdiction to continue to consider an application by the Council of Canadians with Disabilities for a final order pursuant to section 172 of the *Canada Transportation Act* and an interim order pursuant to subsections 27(1) and 28(2) of the *Canada Transportation Act* directing that VIA Rail not enter into any agreement to purchase inaccessible rolling stock from Alstom Transport after the statutory deadline has expired and ordered the production of documents by VIA Rail.

On July 14, 2001, the applicant withdrew its application to the Court for a stay of proceedings.

CASES PENDING IN 2001

Westshore Terminals Ltd. v. Attorney General of Canada et al.

Federal Court – Trial Division

Court File No.: T-1103-00

Application for judicial review of Order-in-Council P.C. 2000-889 dated June 9, 2000, which decision of the Governor in Council rescinded two decisions of the Canadian Transportation Agency, namely Decisions 73-W-2000 dated February 4, 2000 and LET-W-98-2000 dated April 7, 2000.

PETITIONS TO THE GOVERNOR IN COUNCIL

CASES PENDING

Canadian National Railway Company v. Canadian Transportation Agency

Petition to the Governor in Council relating to Agency Decision No. 593-R-1998 issued in connection with an application by the Canadian National Railway Company pursuant to section 16 of the *Railway Safety Act* for a determination by the Canadian Transportation Agency of the apportionment of costs for the installation of an automatic warning system at the road crossing of SR663 and mileage 179.49 Watrous subdivision, in the Rural Municipality of Corman Park No. 344, in the province of Saskatchewan.

Village of Stenen v. Canadian Transportation Agency

Petition to the Governor in Council relating to Agency Decision No. 103-R-2000 dated February 15, 2000 in relation to a level-of-service complaint against Canadian National Railway Company at the Village of Stenen, Saskatchewan.

CHAPTER 6

Other Information

THIS Chapter provides the following: statistics for some of the Agency's activities, a list of legislation the Agency has responsibility for, the Codes of Practice and federal railway companies that the Agency has issued certificates of fitness to.

STATISTICS

Air Carriers, by Nationality

	Carriers holding Agency licences, as of December 31, 2000	Carriers holding Agency licences, as of December 31, 2001
Canadian	884	878
United States	763	745
Other Foreign	108	108

Licence Authorities Held, by Nationality

	Canadian					United States	Other	Total
	Aircraft type							
Services	Small	Medium	Large	All cargo	Total			
Domestic	856	20	11	32	919	–	–	919
Non-scheduled international	420	18	10	24	472	737	87	1296
Scheduled international	14	26	75	5	120	46	59	225
Total December 31, 2001*	1290	64	96	61	1511	783	146	2440

** For comparison, the total in December 31, 2000 was 2,480.*

Air Licensing Activities

	Completed in 2000	Completed in 2001
Applications for		
New licences	189	147
Amendment of licences	170	143
Suspensions*	178	206
Cancellations	92	74
Reinstatements	53	74
Exemptions/rulings	112	154
Other Foreign	3	2
Agency-initiated		
Suspensions*	128	211
Cancellations	91	110
Reinstatements	27	61
Total	1043	1182

**The increase in the number of these cases over 2000 relates in part to air carriers not renewing insurance due to cost increases following the events of September 11, 2001.*

Annual Statistics, Charters Division, 2000 vs. 2001

Charter permits issued	**2000**	**2001**
Passengers non-resaleable (includes entity passenger and transborder passenger non-resaleable charters)	253	341
Cargo non-resaleable (includes entity cargo/livestock and transborder goods charters)	331	237
Passengers resaleable, which includes the following: • common purpose charters • combination of advance booking charters and inclusive tours charters • inclusive tours charters • advance booking charters • transborder passenger charters*	1101	768
Additional statistics		
Exemptions granted to the *Charter Regulations*	928	706
Amendments to approved charter programs	390	296

** The decrease in the number of these cases over 2000 may have resulted in part from the cessation of Canada 3000 services, and the reduction in demand as a result of the events of September 11, 2001.*

Accessible Transportation Information Statistics, 2001

Each day, the Agency provides practical advice on accessible transportation to both the public and industry in response to telephone and Internet inquiries, written requests for information, and invitations to participate in conferences and trade shows. These are the figures for 2001.

Air Travel Guides distributed	5,422
Accessibility brochures	8,440
Newsletters	4,403
Reservation checklists	6,681
General inquiries and accessibility-related calls received over the Internet or on the toll-free lines	2,151
Consultation documents	4,027
Public presentations given	11
Exhibits (accessibility) displays made available	5
Advertisements placed	16

All Carriers, Complaints and Breakdown of Issues: January 1, 2001 to December 31, 2001

	Jan. 1–June 30	July 1–Dec. 31	Total	Percent
Quality of Service	1,933	669	2,602	41%
Schedule	848	388	1,236	20%
Baggage	428	174	602	10%
Frequent Flyer Program	238	63	301	5%
Ticket	255	169	424	7%
Reservations	257	74	331	5%
Denied Boarding	177	70	247	4%
Fares	79	44	123	2%
Safety	204	71	275	4%
Cargo	19	8	27	<1%
Charges	21	18	39	<1%
Unruly Passenger	25	12	37	<1%
Unaccompanied Minors	11	14	25	<1%
Allergies	3	7	10	<1%
Unreasonable/Discrimination	0	1	1	<1%
Smoking	1	0	1	<1%
Unknown	1	1	2	<1%
Total	4,500	1,783	6,283	100%

N.B.: The above data is extracted from the Third Report of the Air Travel Complaints Commissioner, *which provides more detailed information on this issue. The Report may be obtained in hard copy from the Agency or electronically via the organization's Web site at www.cta.gc.ca*

RAIL COMPLAINTS

Comparison of Dispute Resolution and Competitive Access Applications Received

National Transportation Act 1987 – January 1, 1988 to June 30, 1996

Provisions	Number of cases	Decided	Pending	Withdrawn or settled
Competitive line rate	6*	5	–	1
Extended interswitching	10	3	–	7
Interswitching rates	7	7	–	–
Level of service	19	13	–	6
Final offer arbitration	9	2	–	7
Public interest	12	9	–	3
Running rights***	4	–	–	2

Canada Transportation Act – July 1, 1996 to December 31, 2001

Provisions	Number of cases	Decided	Pending	Withdrawn or settled
Competitive line rate	–	–	–	–
Extended interswitching	–	–	–	–
Interswitching rates	–	–	–	–
Level of service	23	–	–	–
Final offer arbitration	17	–	–	–
Public interest**	N/A	N/A	N/A	N/A
Running rights	3	2	1	–

* *Of the six applications, four were brought by one shipper.*

** *Was not continued in the* Canada Transportation Act.

*** *Two applications were denied as they were related to provincially regulated railways.*

FEDERAL RAIL LINES TRANSFERRED TO OTHER OPERATORS

From Canadian National Railway Company – January 1, 2001 to December 31, 2001

Company Assuming Operations	Subdivision	From Mile	To Mile	Prov.	Total Miles	Total Kms	Effective Date
Carlton Trail Railway Co.	Tisdale	136.2	157.6	SK	21.4	34.4	02/28/01
Hudson Bay Railway Co.	Arborfield	0.0	19.4	SK	19.4	31.2	04/30/01

From Canadian Pacific Railway Company – January 1, 2001 to December 31, 2001

Company Assuming Operations	Subdivision	From Mile	To Mile	Prov.	Total Miles	Total Kms	Effective Date
Cardston County	Cardston	19.0	42.3	AB	23.3	37.5	01/31/01
Canadian National Rly. Co.	Stevensville Spur	0.0	1.9	ON	1.9	3.1	12/19/01

FEDERAL RAIL LINES DISCONTINUED

By Canadian National Railway Company – January 1, 2001 to December 31, 2001

Subdivision/Spur	Headblock	From Mile	To Mile	Total Miles	Total Kms	Prov.	Effective Date
Levis/MJ92 Track (formerly m. 110 to m. 111.35 of the Montmagny Sub.)	8.4	0.0	1.4	1.4	2.3	PQ	03/1/01
Caso/Leamington	–	0.0	13.8	13.8	22.2	ON	06/28/01

By Canadian Pacific Railway Company – January 1, 2001 to December 31, 2001

Subdivision/Spur	Headblock	From Mile	To Mile	Total Miles	Total Kms	Prov.	Effective Date
Hamilton/Dunnville Spur	13.5	0.0	9.6	9.6	15.4	ON	07/16/01
Niagara Industrial Lead	–	0.0	2.12	2.12	3.4	ON	12/12/01
Montrose Spur (formerly Hamilton Sub.)	–	0.15	2.79	2.64	4.2	ON	12/12/01

Application for a Track Determination Pursuant to Subsection 140(2) of the *Canada Transportation Act* – January 1, 2001 to December 31, 2001

Applicant	Subdivision/Spur	Headblock Mile	From Mile	To Mile	Total Miles	Total Kms	Prov.	Effective Date
CPR	Hamilton Belt Line	–	3.02	3.5	0.48	0.77	ON	02/28/01
CPR	Hamilton Belt Line/ Westinghouse	1.20	0.0	0.9	0.9	3.40	ON	03/06/01

STATUTES AND REGULATIONS

THE AGENCY HAS PRIMARY RESPONSIBILITY FOR THE FOLLOWING LEGISLATION:

Canada Transportation Act	S.C. 1996, c. 10

THE AGENCY SHARES RESPONSIBILITY TO PARLIAMENT FOR THE FOLLOWING LEGISLATION:

Access to Information Act	R.S.C. 1985, c. A-1
Canada Marine Act	S.C. 1998, c. 10
Canadian Environmental Assessment Act	S.C. 1992, c. 37
Civil Air Navigation Services Commercialization Act	S.C. 1996, c. 20
Coasting Trade Act	S.C. 1992, c. 31
Energy Supplies Emergency Act	R.S.C. 1985, c. E-9
Financial Administration Act	R.S.C. 1985, c. F-11
Pilotage Act	R.S.C. 1985, c. P-14
Privacy Act	R.S.C. 1985, c. P-21
Railway Relocation and Crossing Act	R.S.C. 1985, c. R-4
Railway Safety Act	R.S.C. 1985, c. 32 (4th Supp.)
St. Lawrence Seaway Authority Act	R.S.C. 1985, c. S-2
Shipping Conferences Exemption Act	R.S.C. 1985, c. 17 1987 (3rd Supp.)

THE AGENCY HAS SOLE RESPONSIBILITY FOR THE FOLLOWING REGULATIONS, RULES AND OTHER STATUTORY INSTRUMENTS:

Air Transportation Regulations (SOR/88-58)
Canadian Transportation Agency Designated Provisions Regulations (SOR/99-244)
National Transportation Agency General Rules (SOR/88-23)
Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations (SOR/94-42)
Railway Costing Regulations (SOR/80-310)
Railway Interswitching Regulations (SOR/88-41)
Railway Third Party Liability Insurance Coverage Regulations (SOR/96-337)
Railway Traffic and Passenger Tariffs Regulations (SOR/96-338)
Railway Traffic Liability Regulations (SOR/91-488)
Uniform Classification of Accounts and Related Railway Records
Designated Provisions Regulations

THE AGENCY SHARES RESPONSIBILITY TO PARLIAMENT FOR THE FOLLOWING REGULATIONS:

Carriers and Transportation and Grain Handling
Undertakings Information Regulations (SOR/96-334)
Jacques-Cartier and Champlain Bridges Inc. Regulations (SOR/98-568)
Seaway International Bridge Corporation Ltd. Regulations (SOR/98-569)

THE AGENCY, IN CONSULTATION WITH TRANSPORT CANADA, IS CONSIDERING REVOKING THE FOLLOWING ENGINEERING REGULATIONS:

Details of Maps, Plans, Profiles, Drawings, Specifications and Books of Reference (General Order E-1) (SOR/80-482)

Height of Wires of Telegraph and Telephone Lines Regulations (General Order E-18) (C.R.C., c. 1182)

Joint Use of Poles Regulations (General Order E-12) (C.R.C., c. 1185)

Pipe Crossings Under Railways Regulations (General Order E-10) (C.R.C., c. 1187)

Railway Grade Separations Regulations (General Order E-5) (C.R.C., c. 1191)

Railway-Highway Crossing at Grade Regulations (General Order E-4) (SOR/80-748)

Wire Crossings and Proximities Regulations (General Order E-11) (C.R.C., c. 1195)

CODES OF PRACTICE

THE AGENCY DEVELOPS REGULATIONS AND CODES OF PRACTICE BY WEIGHING BOTH THE NEEDS OF PERSONS WITH DISABILITIES FOR ACCESSIBLE TRANSPORTATION SERVICES AND THE ABILITY OF INDUSTRY TO DELIVER ACCESSIBLE SERVICES. SO FAR, IT HAS DEVELOPED THE FOLLOWING CODES:

Code of Practice for Ferry Accessibility for Persons with Disabilities: This code addresses the physical accessibility of marine transportation equipment used by persons with disabilities.

Code of Practice for Aircraft Accessibility for Persons with Disabilities: This code addresses the physical accessibility of air transportation equipment used by persons with disabilities.

Code of Practice for Passenger Rail Car Accessibility and Terms and Conditions of Carriage by Rail of Persons with Disabilities: This code addresses the way railways provide services and the rail transportation equipment used by persons with disabilities.

CANADA'S FEDERAL RAILWAY COMPANIES AS OF DECEMBER 31, 2001

Algoma Central Railway Inc.

Arnaud Railway Company

Bangor and Aroostook Railroad Company (Van Buren Bridge Company)

Burlington Northern and Santa Fe Railway Company, The (Burlington Northern (Manitoba) Ltd. and Burlington Northern and Santa Fe Manitoba, Inc.)

Canadian American Railroad Company

Canadian National Railway Company

Canadian Pacific Railway Company

Cape Breton Development Corporation doing business as Devco Railway

Capital Railway

Chemin de fer de la Matapédia et du Golfe Inc.

CSX Transportation Inc. (Lake Erie and Detroit River Railway Company Limited)

Eastern Maine Railway Company

Essex Terminal Railway Company

Ferroequus Railway Company Limited

Goderich-Exeter Railway Company Limited

Hudson Bay Railway Company

International Bridge and Terminal Company, The

Kelowna Pacific Railway Ltd.

Maine Central Railroad Company and Springfield Terminal Railway Company

Minnesota, Dakota & Western Railway Company

National Railroad Passenger Corporation (Amtrak)

Nipissing Central Railway Company

Norfolk Southern Railway Company

Okanagan Valley Railway Company

Ottawa Central Railway Inc.

Pacific and Arctic Railway and Navigation Company/British Columbia Yukon Railway Company/British Yukon Railway Company Limited carrying on business as or proposing to carry on business as White Pass & Yukon Route

Quebec North Shore & Labrador Railway Company

RaiLink Canada Ltd.

St. Lawrence & Atlantic Railroad (Québec) Inc.

Sault Ste. Marie Bridge Company

Toronto Terminals Railway Company Limited, The

Union Pacific Railroad Company

Waterloo-St. Jacobs Railway Company Limited (Certificate of fitness suspended)

VIA Rail Canada Inc.

Wabush Lake Railway Company, Limited

APPENDIX

Agency Accessibility Advisory Committee

The Agency's Accessibility Advisory Committee helps the Agency develop regulations, codes of practice and industry guidelines on accessibility. In addition to meeting annually with the Committee, the Agency consults it regularly for all of its regulatory projects.

Representatives from the community of persons with disabilities and from the transportation industry, along with other interested parties, sit on this committee.

REPRESENTATIVES FROM THE COMMUNITY OF PERSONS WITH DISABILITIES

Canadian Association for Community Living – C. Laurin-Bowie

Canadian Association of the Deaf – K. R. Nichols

Canadian Association of Independent Living Centres – T. Walters

Canadian Council of the Blind – H. Schnellert

Canadian Hard of Hearing Association – C. Cantlie

Canadian Hearing Society – M. Doolittle-Romas

Canadian National Institute for the Blind – F. Cutler & J. McDonald

Canadian National Society of the Deaf/Blind – Penny Leclair

Canadian Paraplegic Association – S. Little

Canadian Pensioners Concerned Incorporated – B. Black

Confédération des organismes provinciaux de personnes handicapées au Québec (COPHAN) – R. Desjardins

Council of Canadians with Disabilities – P. Danforth

Centre québécois de la déficience auditive – Y. Mantha

Guide Dog Users of Canada – D. Yale

Institut Nazareth et Louis-Braille – P. Ferland

Kéroul – G. Déry

Learning Disabilities Association of Canada – B. McBride

National Federation of the Blind: Advocates for Equality – M. Yale

REPRESENTATIVES FROM THE TRANSPORTATION INDUSTRY

Air Canada – B. Racine

Association québécoise des transporteurs aériens inc. – B. Jenner

Air Transport Association of Canada – W. Everson

Railway Association of Canada – W.A. Rowat

Canadian Airports Council – N. Raynor

Marine Atlantic – W. Harbin

VIA Rail Canada Inc. – J. Lemire

OTHER INTERESTED PARTIES

Canadian Human Rights Commission – K. Izzard

Government of Newfoundland and Labrador – S. Appleby

Government of Alberta – P. Dawes

Human Resources Development Canada – Francine Ouellet

Transport Canada

Cabin Safety Standards – C. Cudahy

Transportation Development Centre – B. Smith

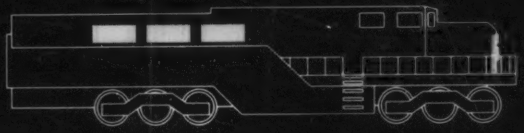
Accessible Programs – B. Brown

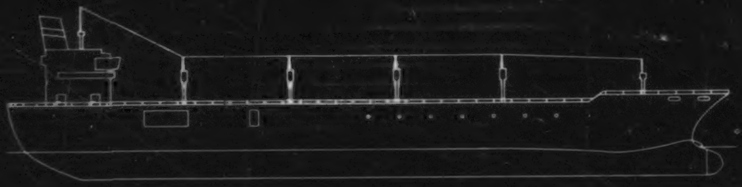
Policy Integration and Corporate Issues – C. Sauvé

Regulatory Standards – M. Khouzam

OFFICE DES
TRANSPORTS
DU CANADA

CANADIAN
TRANSPORTATION
AGENCY





RAPPORT ANNUEL 2001

Également disponible
sur divers supports

Canada

MISE AU POINT

N.B. : Les données suivantes devraient figurer au second tableau de la page 50 :

Loi sur les transports au Canada
du 1er juillet 1996 au 31 décembre 2001

Dispositions	Nombre de demandes	Décisions rendues	En instance	Retirées ou résolues
Prix de ligne concurrentiels	----	----	----	----
Agrandissement des limites d'interconnexion	----	----	----	----
Taux d'interconnexion	----	----	----	----
Niveau de service	23	16	3	4
Processus d'arbitrage	17	6	----	11
Intérêt public **	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.
Droits de circulation ***	3	2	1	----

* Parmi les six demandes, quatre ont été déposées par le même expéditeur.

** Cette disposition n'a pas été reproduite dans la *Loi sur les transports au Canada.*

*** Deux demandes ont été rejetées parce qu'elles concernaient des chemins de fer de compétence provinciale.

Office
des transports
du Canada

Canadian
Transportation
Agency

Mai 2002

L'honorable David M. Collenette, c.p., député
Ministre des Transports
Édifice Transports Canada
Place de Ville
330, rue Sparks
Ottawa (Ontario)
K1A 0N5

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de l'Office des transports du Canada pour l'année 2001. Celui-ci est déposé en vertu de l'article 42 de la *Loi sur les transports au Canada* et comprend également l'évaluation de l'effet de la Loi précitée et des difficultés rencontrées dans son application.

Les deuxième et troisième rapports du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, lesquels ont déjà été déposés à la Chambre des communes, font également partie du rapport annuel de l'Office pour l'année 2001 par voie de référence. Pour des raisons de commodité, certains passages y sont expressément mentionnés.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma très haute considération.

Marian L. Robson

Marian L. Robson
Présidente

Ottawa (Ontario) K1A 0N9
www.cta-otc.gc.ca

Ottawa Ontario K1A 0N9
www.cta-otc.gc.ca

Canada

© Ministre des Travaux publics et
Services gouvernementaux Canada 2002
Imprimé et relié au Canada

ISBN 0-662-66627-5
N° de catalogue TW1-1/2001

Le présent rapport et d'autres publications de l'Office des transports du Canada sont disponibles sur le site Web à www.otc.gc.ca

On peut également obtenir des renseignements sur l'Office des transports du Canada en composant le (819) 997-0344 ou sans frais (1 888 222-2592; ATS : 1 800 669-5575)

Toute correspondance doit être adressée à :

Office des transports du Canada
Édifice Jules-Léger
15, rue Eddy
Hull (Québec)
K1A 0N9

TABLE DES MATIÈRES

Message du président v

Sommaire vi

Chapitre 1 Bilan de l'année 1
- Transport ferroviaire 2
- Transport maritime 8
- L'accessibilité pour les personnes ayant une déficience 9
- Transport aérien 17
- Médiation 25
- Examen de la *Loi sur les transports au Canada* 26

Chapitre 2 Évaluation de l'effet de la Loi 28
- Transport ferroviaire 28
- Transport aérien 30
- Administration 31

Chapitre 3 Ce que l'avenir nous réserve 32
- Transport ferroviaire 32
- Transport maritime 34
- Transports accessibles 34
- Transport aérien 35
- Médiation 36
- Gestion de l'Office 36

Chapitre 4 Organisation 38
  - Mandat 38
  - Processus de traitement des plaintes 39
  - Structure 39
  - Mission 40
  - Valeurs 40
  - Membres 41

Chapitre 5 Causes portées devant la Cour 42
  - Cour suprême du Canada 42
  - Cour d'appel fédérale 42
    - Décisions rendues 42
    - Dossiers abandonnés 44
    - Cas en instance 44
  - Cour fédérale – Section de première instance 46
    - Dossiers abandonnés 46
    - Cas en instance 46
  - Pétitions au gouverneur en conseil 46
    - Cas en instance 46

Chapitre 6 Autres renseignements 47
  - Statistiques 47
    - Transporteurs aériens, selon la nationalité 47
    - Licences détenues, selon la nationalité 47
    - Délivrance de licences aériennes 48
    - Statistiques annuelles, Division des affrètements, 2000 et 2001 48
    - Statistiques sur l'information en matière de transport accessible, 2001 49
    - Tous les transporteurs, nombre et types de plaintes 49
    - Plaintes concernant le service ferroviaire : Comparaison des demandes relatives au règlement des différends et à l'accès concurrentiel 50
    - Lignes de chemins de fer de compétence fédérale cédées à d'autres exploitants 51
    - Lignes de chemins de fer de compétence fédérale abandonnées 51
  - Lois et règlements 52
  - Codes de pratiques 53
  - Compagnies de chemin de fer canadiennes de compétence fédérale, au 31 décembre 2001 53

Annexe – Comité consultatif de l'Office sur l'accessibilité 55

MESSAGE DU PRÉSIDENT

LE présent rapport décrit les principales réalisations et initiatives de l'Office des transports du Canada en 2001 en plus d'offrir un aperçu des tendances anticipées. Comme le prescrit la *Loi sur les transports au Canada*, le rapport comprend l'évaluation de l'Office au sujet de l'effet de la Loi au cours de cette même année et renferme des recommandations quant aux modifications qui pourraient y être apportées.

Bien que l'industrie du transport au Canada soit appelée à évoluer et à s'adapter sans arrêt, elle a connu en 2001 une année particulièrement mouvementée. Cependant, les utilisateurs autant que les fournisseurs de services pourront encore et toujours compter sur l'Office pour collaborer avec eux en vue d'assurer l'exploitation efficace et adaptée des modes de transport ferroviaire, maritime et aérien.

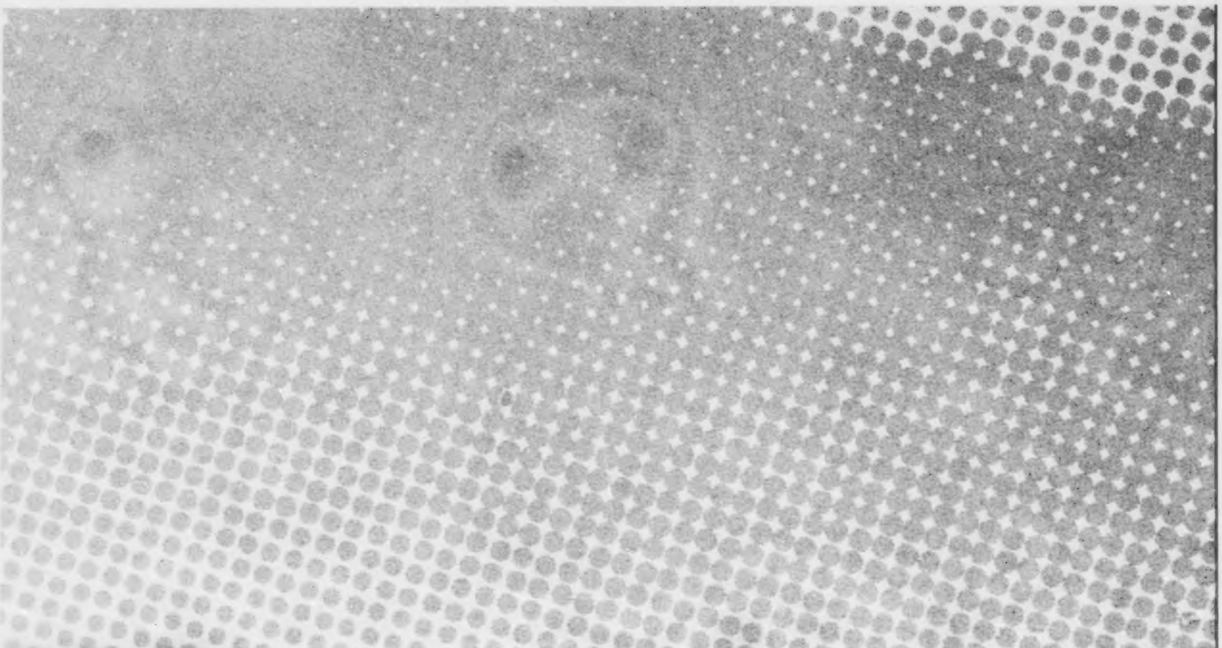
S'étant fixé ces objectifs, l'Office a pris plusieurs initiatives en 2001 et a continué à bâtir sur le succès remporté par ses programmes tels que celui de la médiation qui offre une solution de rechange au processus juridique lorsque surviennent des différends en matière de transport. En outre, l'Office a soutenu le travail important du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien et a poursuivi ses efforts en vue de veiller à ce que tous les modes de transport au Canada soient accessibles aux personnes ayant une déficience.

L'Office assure des services d'arbitrage équitables, souples et efficaces aux transporteurs, à d'autres groupes clients et au public canadien. Ces services se trouvent rehaussés par la diffusion en ligne de renseignements sur l'Office et ses procédures.

L'Office entend demeurer à l'écoute de ceux et celles que l'industrie des transports intéresse. En me fondant sur mon expérience au chapitre de la communication d'information sur les activités de l'Office, ainsi que sur les commentaires que nous avons reçus sur celles-ci, je suis convaincue que l'Office continuera de jouer un rôle essentiel dans le maintien d'un réseau de transport efficace et accessible en 2002 et dans les années à venir.

Marian L. Robson

Marian L. Robson



SOMMAIRE

DES kayaks et travois des Premières nations du Canada d'hier, aux avions de ligne, trains et navires d'aujourd'hui, en passant par les bateaux de transport d'immigrants et les charrettes de la Rivière rouge, ce pays de grands espaces doit son existence aux transports. Dès le début de leur histoire, les Canadiens et Canadiennes ont compris qu'il leur faudrait disposer de moyens fiables pour transporter personnes et marchandises dans toute cette étendue, car il y en allait de la prospérité de leur pays. De nos jours, la croissance et la prospérité du Canada n'échappent toujours pas à cette condition.

Tous les voyageurs ont droit à un traitement équitable. Les transporteurs et les expéditeurs ont droit à une réglementation impartiale. Les Canadiens et Canadiennes, dans leur ensemble, ont droit à un réseau de transport efficace. Il incombe à l'Office des transports du Canada, un tribunal administratif quasi judiciaire indépendant, d'y veiller et de rendre des décisions sur un vaste éventail de questions se rapportant aux transports aérien, ferroviaire et maritime au Canada.

En vertu de la *Loi sur les transports au Canada* (la Loi), l'Office doit déposer un rapport annuel sur ses activités. Le premier chapitre du rapport décrit en détail ces activités en 2001, lesquelles ont consisté notamment à :

- rédiger des modifications à la partie VII du *Règlement sur les transports aériens – Les conditions de transport pour les personnes ayant une déficience* afin d'y inclure les aéronefs ayant une capacité de 20 à 29 sièges passagers;
- diffuser des lignes directrices pour répondre aux besoins des passagers ayant une déficience à bord des aéronefs ayant une capacité de 19 sièges ou moins;
- rédiger un nouveau Code de pratiques visant l'élimination des obstacles à la communication auxquels sont confrontés les voyageurs ayant une déficience, pour établir des critères visant à améliorer les communications avec ceux et celles ayant une déficience sensorielle ou cognitive qui voyagent par avion, train ou traversier;

- publier et diffuser le rapport final du sondage sur l'accessibilité du transport aérien qui sera utilisé pour établir des objectifs et des priorités et faire progresser l'accessibilité au transport aérien au Canada;
- créer et diffuser un *Aide-mémoire pour les réservations – Transport aérien* pour permettre aux agents de voyages d'aider leurs clients ayant une déficience;
- faciliter le retour des passagers coincés à l'étranger en raison de la faillite de Canada 3000;
- approuver les lignes directrices révisées préliminaires pour le dépôt des demandes en vertu des modifications à la *Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes* et les distribuer aux conférences maritimes pour obtenir leurs commentaires;
- fournir des conseils techniques à Transports Canada relativement aux recommandations du Rapport du comité d'examen de la *Loi sur les transports au Canada, Vision fondée sur l'équilibre*, faisant état d'un examen d'un an des modalités d'application de la Loi.

Le chapitre 2 du présent rapport fait état des difficultés rencontrées par l'Office dans l'application de la Loi – questions soulevées par ceux qui sont touchés par les dispositions de la Loi – ainsi que des suggestions pour y remédier lorsque la situation s'y prêtait, et notamment de changements potentiels aux éléments suivants de la Loi :

- certificats d'aptitude pour les transporteurs ferroviaires;
- construction des lignes de chemin de fer;
- transfert et cessation de l'exploitation des lignes de chemin de fer;
- processus pour régler les questions concernant le bruit, la vibration et la pollution causés par les chemins de fer;
- avis d'interruption et de réduction de services des transporteurs aériens;
- tarifs et taux déraisonnables;
- prolongation du délai réglementaire de 120 jours dont dispose l'Office pour rendre une décision suite à une demande.

Le chapitre 3 examine les activités futures prévues par l'Office dont les suivantes :

- l'introduction de la médiation comme approche pour traiter les plaintes des Canadiens et des Canadiennes ayant une déficience concernant l'accessibilité du transport;
- la publication du Code de pratiques visant l'élimination des obstacles à la communication auxquels sont confrontés les voyageurs ayant une déficience, destiné à aider ceux et celles ayant une déficience sensorielle ou cognitive;
- la poursuite de l'enquête sur l'accessibilité des voitures Renaissance achetées par VIA Rail;
- l'étude des tarifs aériens dans au moins une région du Canada et la publication des résultats;
- la présentation des modifications au *Règlement sur les transports aériens* concernant les vols affrétés internationaux pour le transport de passagers et les vols affrétés internationaux tout-cargo;
- la consultation sur les modifications proposées à la réglementation des chemins de fer;
- le début des discussions avec les représentants de l'industrie au sujet de certains types de demandes de licences de cabotage, ainsi que le commencement du travail visant l'automatisation du traitement des demandes de cabotage.

Le chapitre 4 décrit le mandat, la mission, les valeurs, la structure organisationnelle et les processus de traitement des plaintes de l'Office. On y résume les liens entre les quatre directions générales de l'Office – Transport aérien et transports accessibles, Transports ferroviaire et maritime, Services juridiques et secrétariat, et Gestion centrale. Ce chapitre présente également les membres de l'Office.

Le chapitre 5 décrit les diverses causes qui ont été jugées ou qui demeurent en instance, et auxquelles l'Office était partie devant les tribunaux en 2001. On fournit des sommaires des causes entendues en Cour d'appel fédérale et en Cour fédérale – Division de première instance ainsi que des pétitions devant le gouverneur en conseil.

Le sixième et dernier chapitre fournit des statistiques sur un vaste éventail de questions qui sont du ressort de l'Office, y compris des statistiques sur les activités de l'Office, les types de plaintes selon les transporteurs aériens visés, et les transferts des lignes de chemins de fer de compétence fédérale. On y énumère également les lois et règlements que l'Office doit appliquer.

CHAPITRE 1

Bilan de l'année

L'OFFICE des transports du Canada a terminé en 2001 sa cinquième année complète d'existence en tant qu'organisme de réglementation des transports. Il est d'abord et avant tout un tribunal administratif, mais exerce également des fonctions de sensibilisation et de consultation. L'Office estime qu'il peut d'autant mieux appliquer la *Loi sur les transports au Canada* qu'il collabore étroitement avec les fournisseurs et les utilisateurs des services de transport au Canada.

L'Office continue de privilégier le recours à la médiation, en marge des processus officiels de l'Office, afin de simplifier la résolution de différends entre les parties. Les plaintes relatives au transport aérien, en pleine mutation, sont traitées par le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien.

Les activités de l'Office sont regroupées en quatre grandes catégories : l'accessibilité des services de transport pour les personnes ayant une déficience; le transport aérien de passagers et de marchandises; le transport maritime (principalement de marchandises) et les questions de pilotage; le transport ferroviaire (surtout de marchandises). En 2001, l'Office a rendu 1 286 décisions et arrêtés officiels, dont 13 décisions et arrêtés se rapportant à des questions d'accessibilité de tous les modes de transport et 1 016, 170 et 87 décisions et arrêtés visant respectivement le transport aérien, le transport ferroviaire et le transport maritime. Le présent chapitre donne un aperçu des activités de l'Office en 2001 dans ces quatre catégories.

L'année 2001 n'est pas sans évoquer les événements tragiques du 11 septembre. Bien qu'ils aient eu peu d'incidence sur les activités courantes de l'Office, ces événements auront une influence sur les futures politiques sur les transports aux États-Unis, au Canada et ailleurs dans le monde pendant de nombreuses années. Il faudra donc un certain temps avant que l'Office en constate clairement les conséquences pour ses activités.

TRANSPORT FERROVIAIRE

INFRASTRUCTURE FERROVIAIRE

L'infrastructure ferroviaire comprend les emprises de chemin de fer, les voies, les installations afférentes, les dispositifs de protection et les autres équipements nécessaires à l'exploitation d'un chemin de fer. L'Office s'intéresse à de telles infrastructures, dès qu'une personne souhaite construire ou utiliser des infrastructures jusqu'à la mise hors service de ces infrastructures.

CERTIFICATS D'APTITUDE ET AUTORISATIONS DE CONSTRUCTION

L'Office émet des certificats d'aptitude lorsqu'il est convaincu qu'une compagnie proposant de construire ou d'exploiter un chemin de fer détient une assurance-responsabilité adéquate. L'Office peut également modifier les certificats déjà émis en fonction des changements survenus dans les activités ferroviaires, les suspendre ou les annuler.

En 2001, en plus de contrôler les certificats existants, l'Office a modifié les certificats de la Capital Railway, de l'Algoma Central Corporation et de la Hudson Bay Railway, celles-ci ayant apporté des changements à leurs activités. Il a suspendu le certificat de la Waterloo-St. Jacobs Railway, celle-ci ayant cessé de fournir un service de trains de voyageurs. L'Office a rejeté les demandes de la Ferroequus Railway et la Hudson Bay Railway en vue de modifier leur certificat, car elles devaient d'abord obtenir des droits de circulation, ce que l'Office leur a refusé. Il a également examiné une demande de l'Agence métropolitaine de transport de Montréal en vue de l'obtention d'un certificat d'aptitude pour un service de chemin de fer de banlieue, qui utilise principalement les voies ferrées du CN et du CP dans la région montréalaise. Il a refusé cette demande, parce que cette société de transport ne relève pas de la compétence législative du Parlement et qu'elle n'est donc pas admissible à un certificat d'aptitude. La société a décidé de contester cette décision devant la Cour fédérale du Canada. On peut trouver une liste complète des chemins de fer ayant reçu des certificats d'aptitude fédéral au chapitre 6 et sur le site Web de l'Office (www.otc.gc.ca).

Sous réserve de certaines exclusions, l'Office doit également approuver l'emplacement de tout nouveau chemin de fer projeté, y compris les lignes principales, les lignes secondaires, les voies d'évitement, les embranchements, les voies de triage et les autres voies auxiliaires. Au cours de 2001, il a reçu une description d'un projet de déplacement d'une partie de la subdivision Coutts du CP située près de Milk River, en Alberta. De plus, il a fourni à de nombreuses parties intéressées de l'information sur la procédure à suivre pour intervenir dans le dossier sur la mise en place d'un terminus intermodal du CN près de Milton, en Ontario. Il a également reçu des demandes d'autorisation de construction de voies ferrées qui croiseront des voies ferrées d'autres sociétés ferroviaires. Ces demandes demeurent en instance, en attente de négociations entre les parties.

QUESTIONS CONCERNANT LES INFRASTRUCTURES

L'Office règle les différends en matière d'infrastructure survenant entre les compagnies de chemin de fer de compétence fédérale et les parties entretenant des rapports avec elles. Il peut s'agir de municipalités, d'administrations routières, d'entreprises de services publics, de propriétaires de terrains privés et de personnes habitant à proximité des installations.

En 2001, l'Office a tranché, par décisions et arrêtés, 51 différends portant sur des franchissements routiers, deux différends liés à des franchissements par dessertes, et huit différends se rapportant à des passages à niveaux privés. De plus, l'Office a reçu 96 ententes déposées par des parties qui avaient mené à terme leurs propres négociations relativement à des franchissements de la voie ferrée. L'Office a également rendu quatre décisions dans des dossiers de répartition des coûts entre les chemins de fer et d'autres parties relativement aux dispositifs de protection des voies ferrées, comme la signalisation de passages à niveaux et le clôturage d'emprises. La compétence de l'Office dans la répartition des coûts de construction d'une clôture longeant une emprise située près de Montréal a été contestée devant la Cour d'appel fédérale.

L'Office a réglé une plainte d'une municipalité ayant reçu une facture d'une entreprise ferroviaire pour l'installation de dispositifs de protection à des passages à niveau.

Il poursuit ses consultations auprès des compagnies de chemin de fer, des associations municipales et de Transports Canada afin d'actualiser le contenu, la présentation, et le niveau des taux de son *Guide des frais ferroviaires pour la construction et l'entretien des franchissements routiers* (auparavant les *Directives de l'annexe A*). Les parties concernées par ces travaux pourront se servir du guide pour régler leurs différends. Il a entrepris d'autres consultations en vue de produire un guide similaire qui présentera un barème de tarifs convenant mieux aux lignes ferroviaires sur courtes distances.

La Cour d'appel fédérale a statué qu'en vertu de la législation actuelle, l'Office n'est pas habilité à trancher les différends, notamment ceux concernant le bruit, la pollution ou les vibrations qui ne touchent pas la sécurité mais découlent de l'exploitation d'un chemin de fer. Comme aucun autre organisme n'est compétent dans ces domaines, le gouvernement analyse actuellement les conséquences de cette décision. Entre-temps, l'Office continuera d'aider des parties à résoudre leurs différends de cette nature, en leur fournissant des services de facilitation ou de médiation. Au cours de l'année, il a traité d'une manière ou d'une autre 13 différends sur ces questions.

Lorsque l'Office reçoit une demande portant sur la construction d'une ligne de chemin de fer, il doit en évaluer l'incidence sur l'environnement, selon les dispositions de la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale*. En 2001, l'Office a rendu sept décisions à l'issue d'examens environnementaux préliminaires. Il a autorisé les projets, après s'être assuré qu'en observant les mesures imposées, le requérant atténuerait tout effet négatif important sur l'environnement. De plus, l'Office participe activement à l'examen de la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale*, plus précisément des dispositions législatives touchant le transport qui ont été modifiées ou qui sont sur le point de l'être.

Durant l'année, l'Office a également effectué un examen complet de 61 décisions ou arrêtés antérieurs concernant principalement des franchissements routiers, à l'égard desquels les faits ou les circonstances pertinentes avaient changé. Dans la plupart des cas, la responsabilité légale des routes et des franchissements routiers était passée des gouvernements provinciaux à des administrations municipales. Il fallait donc changer les parties visées par ces arrêtés ou décisions.

Enfin, selon une entente avec la Province de l'Ontario, l'Office applique au besoin les lois fédérales touchant les franchissements routiers aux chemins de fer relevant de la compétence de l'Ontario. En 2001, l'Office a émis deux arrêtés visant des lignes ferroviaires sur courtes distances de compétence provinciale en Ontario. Il peut conclure des accords semblables avec d'autres provinces.

TRANSFERT ET CESSATION D'EXPLOITATION

Les compagnies de chemin de fer peuvent rationaliser leur réseau ferroviaire (y compris leurs embranchements) sans approbation réglementaire préalable, si elles suivent le processus prescrit par la Loi. En 2001, l'Office a reçu l'avis d'une société ayant suivi ce processus pour abandonner l'exploitation d'une ligne de chemin de fer totalisant 15,4 km. De plus, il a été informé du transfert de quatre voies ferrées totalisant 106,2 km à des organismes fédéraux ou provinciaux.

En vertu de la Loi, les transporteurs ferroviaires ne sont pas tenus de suivre le processus prescrit en vue de rationaliser les voies auxiliaires comme les voies d'évitement, les embranchements et les voies de triage. L'Office a dû déterminer si deux tronçons de voie, totalisant 2,2 km, entraient dans cette catégorie. Il a été informé de l'abandon de l'exploitation de quatre voies de service totalisant 32,1 km. En fin d'année, ces dernières questions demeuraient toujours à l'examen.

L'Office peut aussi être appelé à déterminer si un transporteur ferroviaire a respecté le processus de transfert et de cessation d'exploitation prescrit par la Loi. Il n'a dû rendre qu'une seule décision de cette nature, selon laquelle le CN a suivi correctement le processus de cessation de l'exploitation de sa subdivision Barrhead en Alberta.

PLAINTES SUR LES SERVICES ET LES TARIFS FERROVIAIRES

Dans la plupart des situations commerciales, les expéditeurs et les transporteurs négocient entre eux les tarifs-marchandises et les services à fournir. Si les négociations échouent, les expéditeurs ont plusieurs recours. L'Office aide à résoudre les différends entre expéditeurs et transporteurs ferroviaires. L'Office enquête sur les plaintes touchant aux questions suivantes :

- interconnexion;
- prix de ligne concurrentiels;
- prix pour lignes uniques;
- prix communs;
- droits de circulation;
- utilisation conjointe des voies;
- niveau de service.

De plus, l'Office gère le processus d'arbitrage des propositions finales.

INTERCONNEXION

Conformément au paragraphe 128(1) de la Loi, l'Office a établi le *Règlement concernant l'interconnexion du trafic ferroviaire*. Ce règlement fixe les taux associés à l'interconnexion du trafic ferroviaire dans quatre zones différentes, dans un rayon de 30 km d'un point d'interconnexion. Les expéditeurs peuvent transférer leur trafic à la voie ferrée d'un autre transporteur ferroviaire, si celui-ci se trouve dans un rayon de 30 km de l'interconnexion.

Pour établir les frais d'interconnexion, l'Office tient compte des coûts variables moyens de tous les mouvements du trafic assujettis à ce taux. D'une année à l'autre, l'Office passe en revue les opérations d'interconnexion du CN et du CP en vue de déterminer si des changements aux taux d'interconnexion s'imposent.

DROITS DE CIRCULATION

Au cours des dernières années, les expéditeurs ont focalisé leur attention sur l'accès réglementé d'un transporteur ferroviaire aux voies d'un autre transporteur ferroviaire par l'octroi d'un droit de circulation, certains des premiers estimant qu'il s'agissait là d'un moyen d'accroître la concurrence.

L'Office a reçu deux demandes de droits de circulation au mois de février 2001. Dans un premier temps, la Ferroequus Railway Company Limited a présenté une demande de droits de circulation sur 2 000 km de voies du CN reliant North Battleford, en Saskatchewan, à Prince Rupert, en Colombie-Britannique. Ensuite, la Hudson Bay Railway Company, filiale de OmniTRAX Canada, a demandé un droit de circulation sur un réseau d'environ 3 500 km de lignes principales et secondaires du CN en Saskatchewan et au Manitoba. Les deux requérants, détenteurs de certificats d'aptitude à titre de transporteurs ferroviaires sous réglementation fédérale, souhaitaient obtenir le droit d'exploiter des trains sur des voies du CN.

Les délibérations ont donné lieu à un long débat sur la question de savoir si les droits de circulation prévus dans la *Loi sur les transports au Canada* autorisent le détenteur des droits non seulement de faire circuler ses trains sur les voies d'un autre transporteur ferroviaire mais aussi d'offrir des services de transport de marchandises sur ces voies. À la lumière du libellé de la Loi, l'Office a conclu qu'il n'était pas habilité à accorder des droits de circulation sur les voies d'un autre transporteur expressément en vue d'offrir des services de transport de marchandise aux expéditeurs se trouvant à proximité de ladite ligne en plus d'y exploiter des trains. En conséquence, les deux demandes ont été rejetées par l'Office au mois de mai.

Au mois d'octobre, Ferroequus Railway Company Limited a soumis une deuxième demande de droits de circulation. Cette demande visait les voies du CN depuis leur point d'interconnexion avec celles du CP à Camrose et à Lloydminster, en Alberta, jusqu'à Prince Rupert, en Colombie-Britannique. À la fin de l'année, cette demande était toujours à l'étude.

En vertu d'une modification apportée à la Loi en 2000, un transporteur ferroviaire peut obtenir un droit de circulation sur les voies d'un autre transporteur qui sont nécessaires au transport de grain, si ce dernier transporteur n'est pas en mesure de respecter son obligation d'assurer un niveau donné de service pour le transport du grain. Dans la plainte (décrite ci-dessous) au sujet du manquement à l'engagement de fournir un niveau de service satisfaisant sur une voie nécessaire au transport de grain, l'expéditeur concerné (Naber Seed and Grain Co. Ltd.) a exprimé le souhait en guise de réparation que l'Office accorde à un deuxième transporteur ferroviaire le droit de circuler sur les voies du transporteur fautif pour transporter son grain.

NIVEAU DE SERVICE

Au mois de mai, après avoir examiné la plainte déposée par Naber Seed and Grain Co. Ltd. (NSG) accusant le CN d'avoir manqué à son obligation de fournir un niveau de service adéquat de transport de grain vers les installations de NSG à Melfort et à Star City, en Saskatchewan, et à Kathryn, en Alberta, pendant 12 semaines à l'automne 2000, l'Office a conclu que le CN avait effectivement violé ses obligations envers NSG en n'allouant pas assez de wagons-trémies au transport de grain vers les installations de NSG. Il a ordonné au CN de négocier avec NSG une entente de service et des procédures de communication entre elles. Les négociations n'ont pas abouti. NSG a ensuite présenté à l'Office une deuxième plainte contre le CN, alléguant qu'il n'avait pas honoré son obligation de fournir un service de transport convenable pendant une période supplémentaire de 20 semaines allant de novembre 2000 à avril 2001. En guise de réparation des problèmes occasionnés à deux périodes différentes par le CN, NSG a demandé à l'Office d'accorder à la Hudson Bay Railway Company un droit de circulation sur les voies du CN à destination de ses installations à Melfort et à Star City, en vertu des modifications qui ont été apportées à la *Loi sur les transports au Canada*. L'Office a signalé qu'il tiendrait au début de 2002 des audiences sur la deuxième plainte et sur les réparations possibles pour les préjudices subis.

Tout au long de 2001, les producteurs de grain ont exprimé leurs inquiétudes face à la décision de transporteurs ferroviaires de cesser d'exploiter des voies d'évitement et de réduire ainsi le nombre de stations de chargement de wagons consignés aux producteurs. En octobre 2000, l'Office a donc demandé au CN et au CP de tenir à jour les listes des stations de chargement de ces wagons et des points d'échange avec le réseau d'autres transporteurs ferroviaires. Le CN et le CP l'ont informé qu'ils avaient publié des listes exhaustives de ces stations et points d'échange et qu'ils les ont affichées sur leurs sites Web. Grâce à ces mesures, le nombre de plaintes déposées en 2001 auprès de l'Office au sujet de l'abandon de voies d'évitement a chuté.

ARBITRAGE DES PROPOSITIONS FINALES

Grâce aux modifications apportées en 2000 à la *Loi sur les transports au Canada*, l'Office a pu accélérer le processus d'arbitrage des propositions finales. Les parties peuvent maintenant faire appel à un arbitre ou à une formation de trois arbitres, qui pourra rendre une décision après avoir entendu l'affaire selon un processus sommaire. Celui-ci comporte un délai de 30 jours si l'Office établit que selon la proposition finale d'un expéditeur, les frais de transport de marchandises sont inférieurs à 750 000 $. Si les frais de transport dépassent 750 000 $, l'arbitre dispose de 60 jours pour rendre une décision, à moins que les parties ne s'entendent sur un autre délai.

Au cours de 2001, l'Office a reçu trois demandes de résolution de différends par l'arbitrage. Aucune des parties au différend n'a eu recours au processus accéléré de 30 jours ni aux services d'un arbitre. Ces options n'ont donc pas encore été mises à l'essai.

En vertu de la Loi, les parties ayant recours à l'arbitrage peuvent conserver l'anonymat. L'Office ne peut donc pas donner des précisions sur les différends qui ont été soumis à l'arbitrage. Il peut toutefois mentionner que, sur les trois demandes d'arbitrage, deux ont été soumises à un arbitre. Ces deux demandes ont été retirées par la suite, les parties ayant conclu un accord avant que l'arbitre ne rende une décision. La troisième demande a également été annulée avant même que l'arbitre n'en soit saisi, puisque les parties ont informé l'Office qu'elles étaient parvenues à un accord.

REVENUS DES COMPAGNIES FERROVIAIRES ET PLAFONDS DES RECETTES POUR LE TRANSPORT DU GRAIN DE L'OUEST

En vertu des articles 150 et 151 de la *Loi sur les transports au Canada*, l'Office doit déterminer le revenu admissible maximal (ou plafond de revenu) et le revenu réel veritable tirés par les compagnies ferroviaires régies par règlement (actuellement le CN et le CP) pour le transport du grain de l'Ouest au cours de chaque campagne agricole, à compter de celle de 2000-2001. Il doit calculer ces montants au plus tard le 31 décembre suivant la fin de la campagne qui s'est terminée le 31 juillet. S'il constate que le revenu d'une compagnie ferroviaire excède son revenu admissible maximal, la compagnie devra rembourser l'excédent et toute pénalité réglementaire.

Dans sa décision n° 669-R-2001, l'Office a conclu que les recettes du CN et du CP pour le transport du grain ne dépassaient pas leurs plafonds de recettes pour la campagne agricole de 2000-2001. Les recettes du CN se sont élevées à 391,7 millions $, soit 3,1 millions $ de moins que son revenu admissible maximal fixé à 394,8 millions $ pour le transport du grain. Le CP a enregistré des recettes de 363,3 millions $, ce qui représente 2,7 millions $ de moins que le revenu admissible maximal, qui était de 366 millions $.

Pour déterminer ce que constitue un revenu provenant du transport du grain, l'Office a consulté le secteur de la manutention et du transport du grain. Dans sa décision n° 114-R-2001, il a clarifié ce qu'est un revenu provenant du transport du grain et quelles sont les dépenses qui réduisent ce revenu. Par la suite, l'Office a publié la décision n° 664-R-2001, qui traite des frais de stationnement imposés par le CP en cas de dépassement du délai de chargement et de déchargement de ses wagons. Il a statué que ces frais représentaient des revenus provenant du transport du grain et qu'ils devraient donc être comptabilisés dans les revenus visés par le plafond. Cette décision fait actuellement l'objet d'un appel à la Cour d'appel fédérale. L'évaluation des revenus du CN et du CP s'est fondée sur un examen exhaustif et une vérification de leurs documents détaillés sur le transport du grain et les revenus afférents.

COÛT DU CAPITAL

Le coût du capital est le rendement que les investisseurs attendent des fonds qu'ils fournissent pour des investissements. La *Loi sur les transports au Canada* et les règlements applicables reconnaissent que ce coût fait partie des frais d'exploitation d'un chemin de fer. Le coût du capital comprend les coûts de financement de l'achat de biens immobilisés à savoir, l'intérêt de la dette et le rendement des capitaux propres. Le coût de la dette correspond à l'intérêt versé sur les obligations correspondantes. Pour calculer le coût du capital-action ou le rendement auquel les investisseurs s'attendent, on doit analyser des modèles financiers et évaluer les risques.

Chaque année, l'Office approuve les taux du coût du capital qui servent dans le calcul coûts de capitalisation entrant dans le calcul de l'indice des prix composite afférent au volume, à partir duquel il déterminera les plafonds des recettes des compagnies pour le mouvement du grain de l'Ouest. Il a approuvé au début de 2001 des taux distincts de coût du capital pour le CN et le CP. Il calcule aussi les coûts de capital utilisés servant à établir les coûts et taux d'interconnexion et à d'autres besoins de réglementation.

En vertu de la Loi, l'Office doit toujours fixer des tarifs commercialement équitables et raisonnables. De plus, il pourrait être appelé à fixer, sur une base ponctuelle, les coûts variables du transport pertinents à une plainte au sujet d'un prix ou du niveau de service.

DÉTERMINATION DE LA VALEUR NETTE DE RÉCUPÉRATION D'UNE LIGNE

L'article 143 de la Loi exige que les compagnies ferroviaires offrent publiquement une ligne de chemin de fer aux fins de la poursuite de son exploitation, avant que celle-ci cesse d'être exploitée. Si, après ces annonces, la ligne n'a pas trouvé preneur, la compagnie doit offrir tous les intérêts qu'elle y détient aux gouvernements fédéral et provinciaux et aux administrations municipales et régionales pour un prix n'excédant pas sa valeur nette de récupération. Les pouvoirs publics ayant fait l'acquisition d'une ligne aux termes d'une telle offre peuvent s'en servir à n'importe quelle fin.

Si un gouvernement accepte l'offre d'une compagnie ferroviaire de transférer une ligne, les parties disposent de 90 jours suivant l'acceptation de l'offre pour s'entendre sur la valeur nette de récupération de la ligne. Faute d'accord, l'Office peut, sur demande d'une des parties, en déterminer la valeur nette.

Des modifications apportées aux dispositions de transfert et de cessation d'exploitation qui figurent dans la Loi permettent à l'Office de déterminer la valeur nette de récupération de la ligne à l'intention des parties à des négociations commerciales visant à continuer l'exploitation de la ligne. L'Office n'a pas reçu de demande de cette nature en 2001.

RÉGLEMENTATION DES FRAIS FERROVIAIRES

L'Office recueille des données financières et d'exploitation et examine les coûts des compagnies de chemin de fer afin d'établir un modèle réglementaire de prévision des coûts associés aux activités de transport de marchandises de la classe 1. Il actualise ces coûts annuellement, selon les données fournies par le CN et le CP. Il est actuellement en voie d'actualiser les coûts pour l'année 2000.

L'Office se fonde à l'heure actuelle de son modèle de prévision des coûts pour arbitrer des différends liés aux services et frais de transport par rail, établir des taux pour l'interconnexion, examiner les frais généraux de l'annexe A et mener à bien d'autres activités réglementaires touchant les coûts. De plus, il fournit à Transports Canada des analyses et études sur la réglementation des coûts, en vue de modifications possibles des politiques établies par Transports Canada.

INDICES HISTORIQUES DES PRIX

L'Office établit des indices de prix pour le CN et le CP, afin de déterminer le niveau de changement dans les prix des intrants ferroviaires. Il se sert de ces indices pour fixer le plafond de recettes que peuvent générer le CN et le CP pour le transport du grain de l'Ouest, ainsi que pour établir les coûts réglementaires. Il s'en sert aussi pour estimer les coûts actuels ou futurs d'exploitation de voies ferrées.

COMMUNIQUER AVEC LES CANADIENS : TRANSPORT FERROVIAIRE

En 2001, l'Office a encore eu de nombreuses rencontres avec les membres de l'industrie ferroviaire. Tout au long de l'année, des membres et employés de l'Office ont fait des exposés et des allocutions et ils ont consulté des représentants du secteur du transport ferroviaire et répondu aux demandes d'information sur divers sujets, dont les suivants : les certificats d'aptitude (licences), les obligations de niveau de service ferroviaire, l'arbitrage de l'offre final, l'accès concurrentiel, les questions d'infrastructure, le transfert et la cessation d'exploitation, le régime de réglementation du mouvement du grain de l'Ouest, l'établissement du coût du transport par rail, les nouveaux services de médiation et l'examen législatif de la Loi. Ces demandes d'information provenaient du public et de diverses organisations, comme des compagnies de chemin de fer, des associations ferroviaires, des associations municipales, des associations d'expéditeurs, des associations de producteurs, ainsi que des délégations internationales venues de la Chine et de l'Afrique du sud. L'Office a notamment eu des contacts avec les organisations suivantes, regroupées selon leur nature :

Compagnies de chemin de fer

- Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada
- Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique
- Hudson Bay Railway Company (OmniTRAX Canada)
- Rail America
- Chemin de fer de la Matapédia et du Golfe

- Huron Central Railway Inc.
- BC Rail
- Capital Railway
- Ferroequus Railway Company Limited

Associations ferroviaires

- Association des chemins de fer du Canada
- Association of Regional Railways of Canada
- Transport sur rail au Québec

Organisations d'expéditeurs/de producteurs

- Pulse Crop Shippers
- Wild Rose Agricultural Producers Association
- Western Canadian Wheat Growers Association
- Keystone Agricultural Producers Association
- Association canadienne des cultures spéciales
- L'Institut canadien des engrais
- Conseil des industries forestières
- Colloque sur les wagons de producteurs

Associations municipales

- Fédération québécoise des municipalités
- Organization of Small Urban Municipalities of Ontario
- Rural Ontario Municipalities Association & Ontario Good Roads Association
- Association des municipalités de l'Ontario
- Saskatchewan Association of Rural Municipalities
- Association canadienne des administrateurs municipaux
- Fédération canadienne des municipalités
- Alberta Urban Municipalities Association
- Union of British Columbia Municipalities

Autres organisations de transport

- Northwest Corridor Development Corporation
- Port of Prince Rupert
- Ontario Rail Safety Congress
- Comité fédéral-provincial sur la sécurité ferroviaire
- Groupe de recherche sur les transports au Canada
- Westac's Innovative Strategies Conference
- National Industrial Transportation League
- Institut canadien du trafic et du transport
- Chartered Institute of Logistics & Transport
- Globalization Rail Industry Conference

TRANSPORT MARITIME

LOI SUR LE PILOTAGE

En vertu de la *Loi sur le pilotage*, les administrations de pilotage établissent des tarifs pour les droits de pilotage. Toute personne qui estime que le tarif proposé est préjudiciable à l'intérêt public peut présenter ses objections à l'Office. L'Office doit faire enquête et formuler une recommandation à l'administration, qui devra alors réagir en conséquence. L'Office doit rendre une décision dans un délai de 120 jours à moins que les parties ne s'entendent pour prolonger ce délai.

Après avoir effectué une enquête et tenu une audience publique par suite d'une plainte selon laquelle le tarif proposé le 16 septembre 2000 par l'Administration de pilotage des Laurentides portait atteinte à l'intérêt public, l'Office a recommandé, le 2 mars 2001, la mise en vigueur du tarif, estimant qu'il n'était pas préjudiciable à l'intérêt public. L'Office a également réalisé une enquête et convoqué une audience publique concernant une plainte visant le projet de tarif présenté le 30 décembre 2000 par l'Administration du pilotage du Pacifique. Le 25 avril 2001, il a jugé que le tarif n'allait pas à l'encontre de l'intérêt public et a recommandé son application. Le 22 décembre 2001, l'Administration de pilotage des Grands Lacs a fait publier sa proposition de hausse de son tarif dans la partie I de la *Gazette du Canada*. En date du 31 décembre 2001, aucune objection n'avait été déposée à l'égard de ce tarif.

LOI SUR LE CABOTAGE

Selon la *Loi sur le cabotage*, le ministre du Revenu ne peut délivrer un permis de cabotage autorisant un navire étranger à se livrer à des activités commerciales dans les eaux canadiennes, à moins que l'Office ait déterminé qu'aucun navire canadien convenable n'est disponible pour fournir le service. Si l'activité proposée comporte le transport de passagers, l'Office doit également déterminer s'il existe un service maritime identique ou semblable faisant appel à un ou plusieurs navires canadiens.

Au cours de 2001, l'Office a reçu 100 demandes de cabotage dans les eaux canadiennes par des navires étrangers. Il en a approuvé 90.

LOI DÉROGATOIRE SUR LES CONFÉRENCES MARITIMES

L'Office administre la *Loi dérogatoire sur les conférences maritimes* (LDCM), qui exempte les conférences maritimes de la *Loi sur la concurrence* et leur permet d'établir des tarifs et des conditions de service communs, à condition qu'ils observent les exigences relatives au dépôt de documents.

Le 1er novembre 2001, le gouverneur général a donné la sanction royale au projet de loi C-14, qui vise à modifier la LDCM de 1987 et d'autres lois concernant le transport maritime et la navigation. Les modifications à la LDCM sont entrées en vigueur 90 jours après l'obtention de la sanction royale. Cette loi supprime l'obligation des conférences maritimes de soumettre leurs tarifs à l'Office. Elles doivent maintenant les mettre à la disposition du public par voie électronique. Elles peuvent aussi les soumettre électroniquement à l'Office.

Conformément à la LDCM, l'Office a approuvé, en décembre 2001, le projet de lignes directrices révisées de soumission des tarifs et l'a diffusé auprès des conférences maritimes afin de solliciter leurs commentaires. À la lumière des modifications apportées à la LDCM, les lignes directrices précédentes, publiées en 1987, ne convenaient plus. L'Office publiera des lignes directrices révisées en janvier 2002, après avoir reçu les commentaires des conférences maritimes.

LOI MARITIME DU CANADA

Selon la *Loi maritime du Canada*, l'Office a pour mandat de faire enquête sur les plaintes selon lesquelles les tarifs établis par les administrations portuaires et par la Corporation de Gestion de la Voie maritime du Saint-Laurent sont injustement discriminatoires. Il a aussi le mandat connexe d'enquêter sur les plaintes selon lesquelles les tarifs établis par la Corporation du pont international de la voie maritime et la Société des ponts fédéraux sont injustement discriminatoires. Au cours de 2001, il n'a pas reçu de plainte concernant ces ports, la voie maritime et les ponts.

L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE

En 2001, l'Office a continué de consacrer une grande partie de son effort à l'un des principaux éléments de son mandat : éliminer les obstacles abusifs dans le réseau de transport fédéral, qui nuisent aux déplacements des Canadiens ayant une déficience. En 2001, ce secteur d'activité a été de nouveau l'un des plus occupé à l'Office.

Les membres et le personnel de l'Office cherchent à se tenir au courant des questions d'accessibilité qui se présentent au Canada. Par exemple, des représentants de Marine Atlantique, société exploitant de navires traversiers, ont assisté à une réunion de l'Office pour lui présenter les équipements facilitant le mouvement des personnes ayant une déficience et dont est doté leur nouveau traversier baptisé le *Leif Ericson*; à une autre occasion, des représentants d'Industrie Canada lui ont montré une nouvelle trousse d'approvisionnement accessible qui facilite l'accès aux biens et services.

L'Office a continué de fournir une formation de haut niveau à ses membres et à son personnel. En 2001, ses membres et son personnel ont participé à un programme d'une journée de sensibilisation à la condition des personnes ayant une déficience offert au Centre de réadaptation d'Ottawa par des instructeurs ayant eux-mêmes une ou des déficience(s).

L'Office cherche à éliminer les obstacles abusifs par deux moyens : tout d'abord, en s'attaquant aux obstacles systémiques par l'instauration de règlements et de codes de pratiques; ensuite, en réglant les plaintes individuelles sur l'accessibilité et en ordonnant, le cas échéant, la prise de mesures correctives.

L'Office applique des règlements et des codes de pratiques qui assurent un équilibre entre les besoins des personnes ayant une déficience et la capacité du secteur à fournir des services de transport accessibles. Il consulte également son Comité consultatif sur l'accessibilité, qui comprend des représentants de la communauté des personnes ayant une déficience, du secteur des transports et d'autres parties concernées. Après avoir participé à une récente réunion du comité, le représentant de la Corporation canadienne des retraités intéressés a écrit une lettre à l'Office dont voici un extrait :

> « J'ai bien aimé la réunion, son déroulement dans une ambiance conviviale et les informations dispensées. Je crois que la plupart des gens ignorent que les questions d'accessibilité des transports prendront de l'importance dans leur vie à mesure qu'ils vieilliront. Comme la population vieillit, les questions d'accessibilité concerneront un très grand nombre de gens dans quelques années. »

RÈGLEMENTS

L'Office applique deux règlements au sujet des personnes ayant une déficience : le *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience* et la partie VII du *Règlement sur les transports aériens* (Conditions de transport ferroviaire des personnes ayant une déficience). Il a préparé des modifications à la partie VII du règlement afin d'élargir l'application de celui-ci aux aéronefs de 20 à 29 sièges passagers. À l'heure actuelle, le règlement vise les aéronefs de 30 sièges passagers ou plus. L'Office a distribué les propositions de modification et un rapport explicatif à plus de 4 000 parties intéressées, dont des exploitants d'aéronefs, pour qu'elles examinent les propositions et lui transmettent leurs observations. À la fin de l'année, l'Office examinait les propositions qu'il a reçues en vue de préparer un texte final qui sera présenté au ministère de la Justice à des fins d'examen.

De plus, l'Office a rédigé des lignes directrices sur le transport de passagers ayant une déficience à l'intention des exploitants d'aéronefs de moins de 20 sièges, qui ne seront pas assujettis au règlement. En 2002, il distribuera les lignes directrices aux exploitants visés.

CODES DE PRATIQUES

L'Office a élaboré trois codes de pratiques concernant les réseaux intérieurs de transport public réglementé par le gouvernement fédéral (par aéronef, par train et par traversier). Il s'emploie à la préparation d'un quatrième code de pratiques afin de lever les entraves à la communication à l'intention des voyageurs ayant une déficience. Ce code établira une série de critères pour améliorer la communication entre les personnes ayant une déficience et les fournisseurs de services de transport par aéronef, par train et par traversier, ainsi que la communication avec ces personnes dans les gares. Au cours de 2001, le projet de code de pratiques a fait l'objet d'un examen par le Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office et par un groupe de travail composé de représentants d'organisations de personnes ayant une déficience sensorielle. À la fin de l'année, l'Office s'apprêtait à envoyer aux parties intéressées la dernière version du projet de code de pratiques, qui sera ensuite soumise à une consultation publique. Le nouveau code sera publié en 2002.

DISPOSITIFS D'EMBARQUEMENT

L'Office a poursuivi sa collaboration avec le Centre de développement des transports de Transports Canada à un projet de recherche sur les dispositifs d'embarquement utilisés par les autorités aéroportuaires et les transporteurs aériens canadiens. Un rapport publié en octobre 2001 examine les divers dispositifs d'embarquement en fonction de critères définis par des personnes ayant une mobilité réduite. Il ressort du rapport que des recherches supplémentaires sont nécessaires. L'Office continuera d'examiner ce dossier en 2002. Les recherches effectuées serviront à déterminer s'il faut établir au Canada des normes pour la fourniture de dispositifs d'embarquement.

SONDAGE SUR L'ACCESSIBILITÉ DU TRANSPORT AÉRIEN

Lors du congrès *Une société inclusive – C'est le monde sans obstacles*, qui a eu lieu à Montréal en juin 2001, l'Office a rendu public son rapport final sur le sondage sur l'accessibilité du transport aérien, qu'il a réalisé pendant l'été 2000. Il l'a également distribué à un vaste éventail de parties intéressées. Il se fondera sur les statistiques du sondage pour fixer des objectifs et des priorités en vue d'améliorer l'accessibilité du transport aérien au Canada. Les fournisseurs de services pourront utiliser le rapport pour connaître les besoins des voyageurs ayant une déficience et y répondre. Les voyageurs ayant une déficience pourront également s'en servir pour se renseigner sur les services et les installations répondant à leurs besoins et être ainsi en mesure de communiquer leurs besoins aux transporteurs, ce qui leur évitera d'être confrontés à pareils obstacles à l'avenir.

SURVEILLANCE

Le Direction des transports accessibles vise à surveiller, mesurer et évaluer la façon dont l'industrie observe règlements et codes de pratiques de l'Office concernant les personnes ayant une déficience. L'Office mène les activités de surveillance suivantes : réalisation de sondages, examen des registres de formation des fournisseurs de services de transport, inspections sur place et enquête sur les plaintes. Ces activités prendront encore plus d'importance, vu que toutes les dispositions des codes de pratiques publiés jusqu'à ce jour entreront en vigueur le 1er janvier 2002. En 2001, l'Office a élaboré une nouvelle méthode de vérification de l'observation des règlements et des codes, qui uniformise la collecte de données et les rapports sur celles-ci. De plus, il a remanié les questionnaires adressés aux transporteurs pour qu'ils soient clairs et faciles à comprendre. Il a distribué les nouveaux questionnaires aux transporteurs à la fin de l'année.

À la lumière des constatations du rapport de contrôle de 2000 sur le respect du code de pratiques sur l'accessibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience, la présidente de l'Office a communiqué avec tous les transporteurs aériens visés par le code pour leur exprimer ses inquiétudes concernant les retards dans le respect des exigences du code et le peu de progrès accomplis jusqu'à ce jour dans ce domaine. Elle leur a demandé de lui fournir des plans d'application de mesures pour satisfaire aux critères restants du code. Les transporteurs ont acquiescé à sa demande et ont transmis à l'Office les calendriers d'exécution des modifications nécessaires pour respecter les critères qui, selon le dernier sondage de contrôle, n'ont pas encore été remplis.

En vue de favoriser l'acquisition par les transporteurs aériens de nouveaux aéronefs qui soient conformes au code de pratiques, la présidente de l'Office a également adressé une lettre aux présidents-directeurs généraux des principaux constructeurs d'aéronefs leur rappelant le code canadien et clarifiant les dispositions sur l'accessibilité que les transporteurs canadiens doivent respecter. Dans sa réponse à cette lettre, un président d'un grand avionneur a écrit que « le code de pratiques est un document précieux qui incitera encore davantage nos ingénieurs concepteurs à trouver des moyens de répondre aux besoins des passagers ayant une déficience ».

Les agents de l'Office qui sont chargés de faire respecter les codes et règlements ont commencé à vérifier l'exactitude des renseignements fournis par les transporteurs dans les sondages de contrôle. Ces agents ont été efficaces. Ils seront appelés à vérifier les informations fournies dans d'autres sondages de contrôle.

Comme toutes les dispositions du code de pratiques sur l'accessibilité du transport ferroviaire pour les personnes ayant une déficience ont pris effet le 1er avril 2001, l'Office a distribué, au cours de l'automne 2001, un questionnaire de contrôle aux transporteurs ferroviaires visés par le code. À la fin de l'année, l'Office examinait et s'apprêtait à analyser les données fournies par ces transporteurs. Il préparera un rapport de sondage sur ce code de pratiques en 2002.

Le 1er janvier 2002, sont entrées en vigueur toutes les dispositions du code de pratiques sur l'accessibilité des traversiers pour les personnes ayant une déficience, ainsi que les dispositions sur les toilettes dans le code de pratiques sur l'accessibilité des aéronefs. En décembre 2001, l'Office a envoyé des questionnaires de contrôle aux exploitants de traversiers et aux transporteurs aériens visés par ces codes. Les données recueillies seront analysées et publiées dans un rapport au cours de la prochaine année.

COMMUNIQUER AVEC LES CANADIENS : LES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE

L'Office encourage les discussions entre les organisations représentant les personnes ayant une déficience, les ministères gouvernementaux et le secteur des transports. Par exemple, dans son bulletin intitulé *On va de l'avant*, l'Office signale les progrès réalisés en faveur du transport accessible. Ce bulletin est très lu et suscite beaucoup de discussions. Un lecteur a écrit ce qui suit : « J'aime beaucoup recevoir votre bulletin. Quand j'ai lu votre édition du printemps 2001, il m'est revenu à l'esprit des expériences que j'ai vécues au cours de la dernière année et que j'aimerais vous relater... ». Un agent principal de l'Office, qui est chargé de faire respecter les codes et règlements, a écrit : « En inspectant les installations de l'aéroport de Saint John hier, j'ai appris que le personnel de l'aéroport apprécie votre bulletin et le juge utile. Le directeur de l'aéroport a mentionné avoir lu dans votre bulletin une plainte concernant le manque de signalisation et d'ATS (appareils de télécommunication pour les personnes sourdes ou malentendantes) dans les aéroports. Après avoir vérifié ses propres installations, le directeur a constaté que son aéroport avait les mêmes lacunes. Il a donc corrigé le problème, qui a été porté à son attention grâce au bulletin de l'Office ».

L'Office publie aussi dans des publications destinées aux personnes ayant une déficience des articles et des annonces informant ces personnes de services de voyages adaptés expressément à leurs besoins. De plus, il participe à des manifestations nationales et internationales de promotion de l'accessibilité au transport, qui sont organisées par les personnes ayant une déficience et le secteur des transports.

En 2001, l'Office a activement fait la promotion de l'accessibilité au transport à plusieurs colloques internationaux. Trois documents de l'Office ont été présentés à la conférence *Transed 2001: Toward Safety, Independence and Security*, qui s'est déroulée à Varsovie, en Pologne, du 2 au 5 juillet 2001. Des représentants de l'Office ont prononcé trois allocutions lors du congrès mondial *Une société inclusive – C'est le monde sans obstacles*, qui a eu lieu à Montréal du 1er au 5 juin 2001. Ce congrès, organisé par le Conseil canadien de la réadaptation et du travail, a été un franc succès. Des délégués des quatre coins du monde se sont réunis à Montréal afin d'examiner les meilleures pratiques d'aménagement universel.

L'Office a constaté une hausse continue de la demande d'exemplaires du *Guide de transport aérien à l'intention des personnes ayant une déficience*, qu'il a publié en 1998. Ce guide fournit des renseignements utiles sur les dispositifs et les services facilitant l'accès au transport aérien par les personnes ayant une déficience. Il contient aussi des conseils utiles pour planifier un voyage par avion. Jusqu'à ce jour, l'Office en a distribué plus de 45 000 exemplaires.

AIDE-MÉMOIRE POUR LES RÉSERVATIONS

Fort du succès de son guide de transport aérien, l'Office a publié un aide-mémoire pour les réservations, qui vise à aider les fournisseurs de services de transport à répondre aux besoins des personnes ayant une déficience qui voyagent par avion. L'aide-mémoire est principalement destiné aux agents de voyage qui organisent les voyages de leurs clients. Il énumère une liste de services que les transporteurs aériens devraient fournir, notamment les suivants : aider les passagers ayant une déficience à se rendre au port d'embarquement, fournir à ces passagers ayant une déficience un siège qui réponde à leurs besoins précis et embarquer gratuitement dans les aéronefs les aides à la mobilité utilisées par les personnes ayant une mobilité réduite.

L'aide-mémoire regroupe sur deux pages quelque 60 services à fournir ou dispositions spéciales à prendre en fonction de 20 types de besoins particuliers de personnes ayant une déficience. Il contient des colonnes où l'on peut indiquer la date où l'agent de réservations a reçu la demande pour des services adaptés aux besoins d'un voyageur ayant une déficience, la date où il a transmis la demande au transporteur et la date où le transporteur lui a confirmé qu'il fournirait les services demandés.

L'aide-mémoire a été conçu pour servir de document d'accompagnement au guide de transport aérien. Il vise aussi bien les fournisseurs de services de transport que les voyageurs ayant une déficience. L'Office a lancé l'aide-mémoire à l'occasion du congrès mondial *Une société inclusive – C'est le monde sans obstacles*, qui s'est tenu à Montréal en juin 2001.

Durant l'été 2001, l'Office a distribué cet aide-mémoire à toutes les agences de voyage au Canada et en a offert aux transporteurs exploitant des services au Canada, pour que leur personnel des réservations puisse s'en servir.

Après avoir distribué l'aide-mémoire, l'Office a reçu des appels d'agents de voyages souhaitant obtenir des renseignements supplémentaires. De plus, de nombreux agents ont téléphoné à l'Office pour le remercier d'avoir créé un outil aussi utile. Par exemple, une agente de voyages de Kingston, en Ontario, a appelé l'Office juste pour lui dire que l'aide-mémoire est une excellente idée, c'est un outil formidable pour ses conseillers de voyages et qu'elle n'a que de bonnes choses à dire à propos de l'aide-mémoire. Par contre, une autre agente de voyages a signalé à l'Office qu'il devait faire d'autres efforts partout au Canada pour sensibiliser le secteur aux questions d'accessibilité, parce que les gens « n'y comprennent pas grand-chose ». Elle a mentionné, par exemple, que le personnel d'un transporteur aérien lui a dit qu'il appartenait aux personnes en fauteuil roulant de monter et de démonter leur propre fauteuil roulant. L'Office lui a fourni des éclaircissements sur les services que les transporteurs sont tenus d'offrir aux clients ayant une déficience et a offert de lui envoyer des brochures de l'Office indiquant les obligations des transporteurs à l'égard des personnes ayant une déficience. Elle a remercié l'Office pour les éclaircissements et dit qu'elle avait hâte de recevoir les brochures de l'Office pour enfin savoir ce qu'elle pouvait demander aux transporteurs et s'attendre d'eux.

Les consommateurs trouveront aussi l'aide-mémoire utile pour communiquer leurs besoins aux agents de voyages ou au personnel des réservations. Il est accessible sur le site Web de l'Office à l'adresse suivante : www.otc.gc.ca. On peut aussi en obtenir un exemplaire en téléphonant au numéro 1 800 883-1813.

PORTAIL DU TRANSPORT ACCESSIBLE

De concert avec l'Office des transports du Canada, la Commission canadienne du tourisme et Développement des ressources humaines Canada, Transports Canada est en train d'élaborer un site Web qui fournira des renseignements sur les services de transport accessible.

Le but à long terme est d'établir un portail qui fournira aux personnes ayant une déficience et aux personnes âgées ce qui suit :

- des renseignements exhaustifs sur le transport accessible et la liste complète de programmes en faveur du transport accessible;
- des services interactifs, comme un service de questions et de réponses en ligne;
- un guide de voyages à l'intention des personnes ayant une déficience et des personnes âgées;
- un moteur de recherche permettant de trouver les services et programmes pertinents, sans avoir à connaître le nom exact du service ou du programme recherché;
- d'autres services, comme des services d'information par courriel et par téléphone et des forums Internet sur le transport accessible.

ASSISTANCE VOYAGE EN TEMPS RÉEL

Grâce à Internet et aux numéros sans frais, les Canadiens peuvent communiquer facilement avec l'Office. La Direction des transports accessibles reçoit régulièrement des demandes d'aide de Canadiens ayant une déficience éprouvant de la difficulté à effectuer leurs préparatifs de voyage. Comme ces personnes lui demandent de l'aide avant de rencontrer un problème, la Direction est en mesure d'agir proactivement en aidant le secteur des transports et les voyageurs à trouver une solution susceptible d'éviter des plaintes à l'avenir. La Direction peut aider les gens de différentes façons, notamment en leur fournissant les noms des personnes-ressources compétentes, en leur expliquant les règlements et les codes de pratiques ou en agissant à titre de médiateur. Par exemple, l'Office a reçu une demande d'une femme qui avait de la difficulté à trouver et obtenir des services de transport terrestre entre l'aéroport de Toronto et une petite ville en Ontario, ainsi qu'entre les aéroports de Victoria et de Vancouver et le quai de traversiers à destination des îles au large de la côte de la Colombie-Britannique. Pour l'aider, la Direction a fait des recherches considérables et a communiqué avec de nombreux services aéroportuaires afin de fournir à la cliente les noms des personnes-ressources qui pourraient l'aider à obtenir les services qu'elle voulait. Cette cliente a écrit au gestionnaire, Suivi et liaison de l'Office, pour lui dire ce qui suit :

> « Je vous remercie beaucoup de toute votre aide. Vous vous êtes donné beaucoup de peine pour m'aider à résoudre mes problèmes de déplacement qui semblaient n'intéresser personne d'autre. »

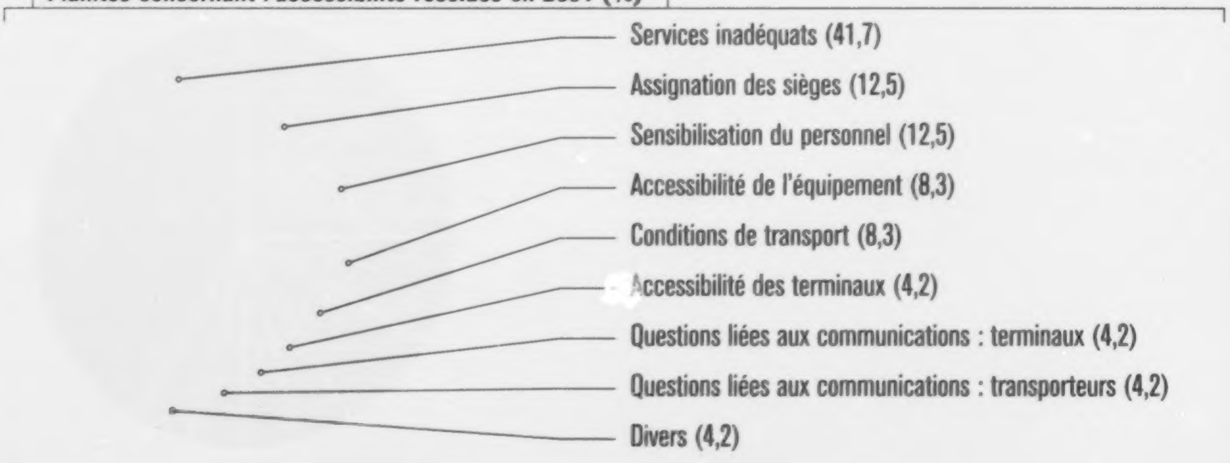
À une autre occasion, une voyageuse qui se déplace avec un chien-guide s'est plainte auprès de l'Office qu'un transporteur aérien a refusé de lui réserver une place pour un vol, tant qu'elle ne lui aurait pas transmis par télécopieur une photo d'elle avec son chien et une photo sans son chien. Après avoir reçu un appel de l'Office, le transporteur a annulé cette exigence. De plus, il a signalé à l'Office qu'il réexaminerait le type d'information que son personnel des réservations pouvait transmettre aux personnes se déplaçant avec un chien-guide.

Au cours de l'année, l'Office a reçu des demandes de renseignements sur un vaste éventail de sujets, comme par exemple l'imposition de frais supplémentaires pour le transport de batteries à bord d'un aéronef et la possibilité d'ententes réciproques entre le Canada et l'Espagne pour l'utilisation de permis de stationnement pour personnes ayant une déficience.

PLAINTES SUR L'ACCESSIBILITÉ RÉGLÉES EN 2001

En vertu de la *Loi sur les transports au Canada*, l'Office peut enquêter sur les plaintes sur l'accessibilité des services de transport, qui sont formulées par des personnes ayant une déficience ou en leur nom. Si l'Office conclut que la personne a effectivement fait face à des obstacles abusifs, il peut ordonner que des mesures correctives soient prises ou que la personne lésée soit dédommagée des frais occasionnés qui sont directement attribuables à l'obstacle.

Plaintes concernant l'accessibilité résolues en 2001 (%)



Au cours de 2001, l'Office a été saisi de 59 nouvelles plaintes. Durant cette même année, il a tenu une audience et rendu une décision sur la question de savoir si l'obésité constitue une déficience aux fins de l'application des dispositions d'accessibilité de la *Loi sur les transports au Canada*. Douze causes ont également été résolues, 16 décisions significatives ont été rendues par lettre et 11 causes ont été retirées.

EXEMPLES DE SUJETS DE PLAINTE

Comme par les années passées, la majorité des plaintes adressées à l'Office portaient sur la réservation de sièges d'avion. Par exemple, l'Office a enquêté sur une plainte d'une personne ayant une déficience de qui Skyservice avait exigé des frais de réservation à l'avance pour une place adaptée à sa déficience. L'Office a conclu que l'imposition de ces frais supplémentaires aux personnes ayant une déficience qui sont obligées de réserver à l'avance un siège répondant à leurs besoins représentait un obstacle abusif à leurs possibilités de déplacement. Il a donc ordonné à Skyservice de modifier ses directives afin qu'elles indiquent clairement que les frais de réservation à l'avance ne doivent pas être imposés aux personnes signalant qu'elles ont besoin d'un siège particulier en raison d'une déficience. Il a également demandé à Skyservice de lui fournir une copie des directives modifiées et de transmettre à son personnel du service à la clientèle un avis décrivant l'incident et soulignant l'importance de respecter les nouvelles directives.

L'Office a reçu une plainte d'une personne ayant une déficience qui estimait que WestJet ne l'avait pas aidée convenablement à monter à bord d'un vol entre Edmonton et Kelowna. L'Office a déterminé que l'absence de services adéquats constituait un obstacle abusif aux possibilités de déplacement de la plaignante. Il a demandé à WestJet de lui fournir une copie du programme de formation de son personnel en contact avec la clientèle, notamment les agents de bord, ainsi que les registres de formation des agents du service à la clientèle qui n'ont pas suffisamment aidé la plaignante. WestJet a également dû soumettre à l'Office un projet de modification de son programme de formation des agents de bord pour qu'il comprenne les services d'embarquement et de débarquement à fournir aux personnes ayant une mobilité réduite.

Une autre plainte adressée à l'Office concernait les services fournis par Air Canada à une personne transportée sur une civière. Les agents des services de passerelle et les agents de bord de la compagnie n'avaient pas aidé les ambulanciers à monter le plaignant dans l'avion afin de s'assurer du respect des politiques d'embarquement de la compagnie, et ils n'avaient pas démonté l'armature de la civière ni offert au plaignant d'installer les ridelles de la civière. L'Office a déterminé qu'en n'apportant pas son aide au plaignant, la compagnie a créé un obstacle abusif à ses possibilités de déplacement. Il a demandé à Air Canada de lui fournir une copie des registres de formation de ses agents des services de passerelle et des agents de bord visés par la plainte, ainsi que les extraits du manuel de formation à l'intention de ces agents, qui traitent des services à fournir sur la passerelle et dans l'avion aux personnes transportées sur une civière. Il a aussi ordonné à la compagnie de modifier son manuel n° 356 sur les services de bord, pour qu'il comprenne des directives spécifiques aux avions DC-9, ainsi que des renseignements sur le démontage de l'armature d'une civière en vue d'améliorer le confort des passagers allongés sur une civière. L'Office a demandé au transporteur de lui fournir une copie du manuel révisé. Il lui a aussi demandé d'émettre à ses agents des services de passerelle et à ses agents de bord un avis décrivant l'incident et soulignant l'importance de respecter les directives, et d'envoyer une copie de cet avis à l'Office.

Une personne en fauteuil roulant s'est plainte auprès de l'Office parce qu'Air Transat ne l'avait pas aidée dans ses déplacements à son arrivée à Montréal, le transporteur avait endommagé son fauteuil roulant durant le transport et ne lui avait pas offert un fauteuil de remplacement temporaire. L'Office a déterminé que ces incidents constituaient des obstacles abusifs aux possibilités de déplacement du plaignant. Air Transat a dû envoyer à ses employés qui acheminent les aides à la mobilité un avis soulignant l'importance de s'assurer que toutes les pièces d'une aide à la mobilité arrivent à destination en même temps. L'Office a ordonné au transporteur d'envoyer à ses employés travaillant dans les aéroports un avis leur rappelant de respecter les directives stipulant que si le transporteur endommage ou perd l'aide à la mobilité d'un passager, il devra lui fournir un moyen de locomotion de remplacement. Il lui a demandé d'établir une liste d'entreprises qui réparent ou fournissent des aides à la mobilité et de l'envoyer à ses employés. De plus, il lui a demandé de soumettre à l'Office un rapport décrivant les mesures correctives à prendre afin d'éviter qu'un problème similaire ne se reproduise. Enfin, Air Transat a dû rembourser au passager les frais de réparation de son fauteuil roulant et des frais supplémentaires de transport pour son voyage de retour en France.

LA QUESTION DE SAVOIR SI L'OBÉSITÉ CONSTITUE OU NON UNE DÉFICIENCE AUX FINS DE L'APPLICATION DE LA PARTIE V DE LA *LOI SUR LES TRANSPORTS AU CANADA*

L'Office a reçu une plainte d'une passagère obèse devant occuper deux sièges selon laquelle une compagnie aérienne lui fait payer 1,5 place.

À l'issue d'un examen préliminaire, l'Office a constaté que toute décision prise sur cette question aurait des conséquences importantes sur le réseau de transport fédéral. Il a donc décidé de lancer de vastes consultations auprès de l'industrie, des personnes concernées et de diverses organisations, y compris celles qui représentent les personnes ayant une déficience. En mai 1998, il a chargé un enquêteur d'analyser plusieurs questions, notamment celle de savoir si l'obésité devait être considérée comme une déficience aux termes de la Loi.

L'enquêteur a déposé son rapport provisoire en avril 1999. L'Office a décidé de ne pas adopter le rapport parce qu'il n'est pas concluant et que les constatations et recommandations qu'il contient n'y sont pas adéquatement étayées.

L'Office a décidé de poursuivre le traitement de la plainte. En octobre 2000, il a sollicité l'avis de la plaignante et du transporteur sur la question les invitant à lui faire part de leurs justifications en faveur de l'application aux personnes obèses ou contre l'application à ces dernières des dispositions sur l'accessibilité prévues dans la partie V de la Loi.

En février 2001, après avoir reçu les plaidoiries des deux parties, l'Office a décidé d'obtenir des témoignages d'experts avant de décider si les personnes obèses étaient protégées par cette disposition de la Loi. Il a également décidé de tenir une audience afin de recueillir des renseignements supplémentaires des parties concernées et d'écouter et d'interroger des experts qui présenteraient des témoignages sur la question. Compte tenu du fait qu'aucune organisation ne s'était manifestée pour présenter des preuves d'experts à l'appui de la position que l'obésité est une déficience, l'Office a nommé un tiers indépendant pour présenter la preuve. Il en a nommé un en avril 2001.

L'audience s'est déroulée du 24 septembre au 3 octobre 2001 à Calgary. L'Office a écouté les témoins d'experts convoqués par le tiers indépendant et le transporteur. L'avocat de la requérante a également déposé des plaidoiries.

Dans sa décision n° 646-AT-A-2001 du 12 décembre 2001, se fondant sur les plaidoiries présentées par les parties et la preuve entendue et contestée, l'Office a déterminé que l'obésité proprement dite ne constitue pas une déficience aux fins de l'application de la partie V de la *Loi sur les transports au Canada*. L'Office est néanmoins d'avis que la preuve laisse entendre que certaines personnes obèses peuvent en effet avoir une déficience aux fins de l'application de la Loi précitée. Il mènera maintenant des enquêtes, afin de déterminer, dans chaque cas, si le demandeur a en fait une déficience aux fins de l'application de la partie V de la Loi.

PLAINTE DU CONSEIL DES CANADIENS AVEC DÉFICIENCES (CCD) METTANT EN CAUSE VIA RAIL CANADA INC.

Au cours de 2001, les médias ont accordé beaucoup d'attention à la plainte déposée en décembre 2000 par le CCD mettant en cause VIA Rail Canada Inc. (VIA), selon laquelle celui-ci a acheté un matériel roulant inadapté aux besoins des personnes ayant une déficience. Dans sa plainte, le CCD allègue que les wagons achetés présentent diverses caractéristiques qui constituent des obstacles abusifs pour les personnes à mobilité réduite.

Avant de se pencher sur cette plainte, l'Office a dû régler un certain nombre de questions de procédure. Par exemple, il a déterminé que la plainte était recevable, même si les wagons en question n'avaient pas encore été mis en service et aucune personne ayant une déficience n'avait encore voyagé à bord de ces wagons. Il a en fait déterminé qu'il était habilité à se prononcer en se fondant sur les particularités techniques des wagons et sur les preuves des besoins en matière d'accessibilité. Il estime que la Loi l'autorise clairement à rendre une décision au sujet des wagons avant même leur mise en service. VIA a présenté une demande d'autorisation d'appel à la Cour d'appel fédérale, alléguant que l'Office n'était pas habilité à rendre une décision dans cette affaire. La Cour d'appel a rejeté sa demande.

Il fallait aussi déterminer si l'Office avait encore la compétence de statuer sur la plainte du CCD, vu que le délai légal pour examiner la plainte était échu. VIA a présenté une demande d'autorisation d'appel à la Cour d'appel fédérale, laquelle a été rejetée.

À l'automne 2001, les parties en question se sont réunies et ont examiné les wagons visés par la plainte. Si l'Office détermine que les aménagements du wagon qui sera mis en service possèdent des caractéristiques qui présentent des obstacles abusifs, il peut, aux termes de la *Loi sur les transports au Canada*, exiger que des modifications soient apportées à l'aménagement et à la construction des wagons.

À la fin de l'année, l'Office poursuivait toujours son enquête dans cette affaire.

TRANSPORT AÉRIEN

L'Office est l'autorité canadienne délivrant les licences de services aériens offerts au public. De plus, il est l'autorité aéronautique du Canada en ce qui concerne la réglementation économique des transporteurs aériens, il participe aux négociations avec d'autres pays et il administre les accords internationaux. Avant que la Loi ne soit modifiée, les responsabilités de l'Office en matière de transport aérien étaient centrées sur la délivrance de licences, les évaluations financières, l'administration des accords internationaux, les tarifs, l'application de la Loi et la protection des consommateurs canadiens.

La Loi modifiée confie d'ailleurs à l'Office des responsabilités supplémentaires en ce qui a trait aux prix pratiqués sur des liaisons desservies par un seul transporteur ainsi que des pouvoirs accrus au chapitre du traitement des plaintes liées aux tarifs.

COMMISSAIRE AUX PLAINTES RELATIVES AU TRANSPORT AÉRIEN

En vertu de la Loi, le Ministre a nommé M. Bruce Hood à titre de premier commissaire aux plaintes relatives au transport aérien le 1er août 2000. Suite à cette nomination, l'Office a constaté une hausse importante de sa charge de travail relativement aux questions touchant les consommateurs, notamment le règlement de plaintes concernant le transport aérien.

Les principales fonctions du commissaire sont les suivantes :

- examiner et tenter de résoudre toute plainte écrite qu'un transporteur aérien n'a pu régler à la satisfaction du voyageur aérien concerné et pour laquelle aucun autre recours n'existe;
- demander la documentation pertinente concernant une plainte;
- jouer le rôle de médiateur entre le plaignant et le transporteur aérien ou, s'il y a lieu, pourvoir à la médiation entre ces parties, pour régler un différend concernant le transport aérien, et remettre aux parties un rapport contenant un résumé de leur position et de tout règlement dont elles ont convenu;

- au moins une fois par semestre, présenter au gouverneur en conseil, par l'intermédiaire du ministre des Transports, un rapport énonçant le nombre et la nature des plaintes reçues, la façon dont elles ont été traitées, les transporteurs concernés et les problèmes systémiques qui se sont manifestés.

Le commissaire est chargé de s'occuper des plaintes sur le transport aérien. Bien que l'éventail de plaintes qu'il traite soit très large, la plupart concernent la qualité du service fourni par un transporteur, la manutention des bagages et les horaires de vol. Le commissaire reçoit aussi les plaintes portant sur le prix des liaisons intérieures soumises à la concurrence et sur l'interruption ou la réduction des services à des collectivités desservies par plusieurs transporteurs réguliers.

Afin d'aider les Canadiens à comprendre les nouvelles responsabilités de l'Office, le commissaire et son personnel ont participé à des réunions avec des agents de voyages et des transporteurs, se sont exprimés devant des représentants de municipalités et ont participé à des salons professionnels consacrés aux voyages. L'Office a ajouté à son site Web (www.otc.gc.ca) une section concernant les plaintes ayant trait au transport aérien et s'est doté d'une ligne d'information sans frais (1 888 222-2592, ATS : 1 800 669-5575).

Comme le prévoit la Loi, le commissaire a préparé deux rapports en 2001, qui ont été déposés à la Chambre des communes. Les rapports du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien sont disponibles auprès de l'Office et sur son site Web. Ces rapports font partie du rapport annuel de l'Office.

Au cours de 2001, l'Office a reçu 2 747 plaintes de voyageurs aériens. Ces plaintes ont porté sur divers sujets : la qualité des repas, les longues files d'attente, la perte de bagages, les retards de vols et les demandes de révision de pénalités imposées par des transporteurs à des passagers turbulents. Le commissaire a traité la plupart de ces plaintes au moyen de son processus informel de résolution des plaintes. Pour une description complète de ce processus, reportez-vous au *Rapport du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien*. La plupart des plaintes contenaient des éléments qui relevaient aussi de la compétence de l'Office. Souvent, la question était de savoir si le transporteur avait respecté ses propres règles, telles qu'elles sont énoncées dans les conditions de transport qui sont publiées dans son tarif. L'Office fait de son mieux pour régler les plaintes de façon informelle, mais cela n'est pas toujours possible. S'il n'y arrive pas, il renvoie la plainte à une formation de membres de l'Office, qui sera appelée à rendre une décision officielle sur celle-ci.

DÉLIVRANCE DE LICENCES AUX TRANSPORTEURS AÉRIENS

Lorsqu'une personne souhaite offrir un service de transport aérien de passagers ou de marchandises accessible au public, elle doit soumettre à l'Office une demande de licence d'exploitation. L'Office accorde aux demandeurs canadiens des licences d'exploitation de services aériens au sein du Canada et aux demandeurs canadiens et étrangers des licences d'exploitation de services de transport aérien international régulier et à la demande en partance et à destination du Canada.

Pour obtenir une licence, le demandeur doit détenir une assurance convenable pour le service en cause et un document d'aviation canadien délivré par Transports Canada. Si le demandeur propose d'exploiter un service de transport aérien intérieur, il doit prouver que son entreprise appartient à des intérêts canadiens et est contrôlée par des Canadiens. De plus, si un demandeur canadien propose d'exploiter des aéronefs de taille moyenne ou de gros aéronefs, il doit également respecter certaines exigences financières. Le demandeur ne peut pas vendre ou offrir de vendre des services de transport aérien avant d'avoir reçu une licence de l'Office.

Si l'Office constate qu'un titulaire de licence ne satisfait plus aux exigences applicables, il est tenu de suspendre ou d'annuler sa licence. L'Office peut suspendre ou révoquer une licence à la demande de son titulaire. (Les demandes de cette nature sont surtout formulées par des exploitants qui assurent des services de transport saisonniers vers des camps de chasse et de pêche.)

Se reporter au chapitre 6 pour des statistiques au sujet des licences.

INTERRUPTION OU RÉDUCTION DE SERVICES DE TRANSPORT AÉRIEN INTÉRIEUR

Avant d'interrompre ou de réduire un service de transport aérien intérieur, un transporteur doit respecter certaines exigences en matière de préavis. Il doit donner un avis dans trois situations : i) lorsque l'interruption du service aboutirait à une situation où un lieu ne serait plus desservi ou ne le serait plus que par un seul transporteur; ii) lorsque le transporteur entend réduire son service à moins d'un vol par semaine et qu'il ne resterait plus qu'un seul ou plus aucun transporteur desservant le lieu au moins une fois par semaine; iii) lorsque l'interruption d'un service régulier de liaison aérienne sans escale offert toute l'année entre deux points au Canada réduirait considérablement la capacité de transport de passagers sur le trajet concerné.

Lorsqu'il est tenu de donner avis de l'interruption ou de la réduction d'un service intérieur, le transporteur doit aviser l'Office, le ministre des Transports, le ministre responsable des transports dans la province ou le territoire concerné et la collectivité touchée, et ce, au moins 120 jours à l'avance, ou 30 jours s'il exploite la liaison depuis moins d'un an. Le transporteur peut demander à l'Office d'autoriser un préavis moins long. Le transporteur doit aussi donner aux représentants élus de la collectivité la possibilité de discuter des répercussions de l'interruption ou de la réduction des services.

Si l'Office reçoit une plainte écrite selon laquelle la période de préavis pour l'interruption ou la réduction d'un service intérieur n'a pas été respectée et qu'il détermine que la plainte est fondée, il peut obliger le transporteur à rétablir le service pour une période allant jusqu'à 60 jours. Si le transporteur a respecté la période de préavis, l'Office ne peut l'empêcher d'interrompre ou de réduire le service.

En 2001, l'Office s'est penché sur 29 cas concernant les exigences en matière de préavis prévues à l'article 64 de la Loi, lequel traite de l'interruption ou la réduction des services aériens. Parmi ces cas, 21 concernaient des plaintes au sujet de l'interruption ou de la réduction de services aériens intérieurs. L'Office a examiné ces plaintes pour déterminer si l'article 64 était applicable et, dans l'affirmative, si les transporteurs visés l'avaient respecté.

Sur ces 21 plaintes, l'Office a déterminé que l'article 64 ne s'appliquait pas à 19 des plaintes. Il a donc rejeté celles-ci ou les a renvoyées au commissaire aux plaintes relatives au transport aérien. Les deux autres plaintes ont été retirées.

Dans les huit cas restants, des titulaires de licence demandaient une dérogation à l'obligation de donner un avis ou une réduction du délai de préavis. L'Office a ordonné à cinq de ces demandeurs d'émettre un avis quelconque avant de cesser de fournir leurs services. Il a toutefois accordé aux trois autres demandeurs une dérogation à cette obligation.

SERVICES D'AFFRÈTEMENT POUR VOLS INTERNATIONAUX

Un service d'affrètement pour vols internationaux est un service international à la demande qui est exploité en vertu d'une entente contractuelle entre un transporteur aérien et un affréteur. Les transporteurs détenant une licence d'exploitation d'un service international à la demande doivent obtenir un permis-programme ou autre autorisation de l'Office avant d'exploiter des vols affrétés en partance du Canada vers toute destination à l'étranger. Les permis et autorisations visent à garantir que les vols affrétés internationaux sont conformes au *Règlement sur les transports aériens*. En vertu de ce règlement, les transporteurs assurant certains types de vols affrétés doivent fournir des garanties financières pour la protection des paiements anticipés versés par les affréteurs. Cette exigence constitue l'une des mesures que peut appliquer l'Office pour protéger les consommateurs.

Les permis d'affrètement précisent les périodes au cours desquelles les vols peuvent être effectués. Le transporteur qui se voit demandé d'effectuer un vol à un moment autre que celui qui a été approuvé doit obtenir une autorisation de l'Office.

L'Office maintient un service téléphonique pour de telles situations urgentes survenant après les heures normales de travail. En 2001, l'Office a répondu à 312 demandes de cette nature, dont 115 ont nécessité la consultation de membres de l'Office. (Voir le chapitre 6 : Statistiques annuelles, Division des affrètements, 2000 et 2001).

L'Office est actuellement en train de modifier le *Règlement sur les transports aériens* afin qu'il tienne compte des deux nouvelles politiques sur les vols affrétés : la Politique sur les services aériens internationaux d'affrètement de passagers et la Politique pour les services d'affrètement pour vols internationaux tout-cargo. Dans l'intervalle, il a accordé 45 dérogations d'ordre général aux dispositions du *Règlement sur les transports aériens* qui contredisent ces deux politiques.

La Politique sur les services aériens internationaux d'affrètement de passagers a pour objet d'élargir le choix de vols à destination de l'étranger qui est offert aux voyageurs canadiens, d'éliminer toute contrainte réglementaire et financière inutile, de favoriser le développement de l'industrie canadienne des vols affrétés et de préserver l'intégrité de la politique canadienne sur les services aériens internationaux réguliers et des accords bilatéraux conclus par le Canada au sujet de ces services. Le ministre des Transports a demandé à l'Office de prendre cette politique en considération lorsqu'il examine les demandes d'exploitation de services d'affrètement pour vols internationaux de passagers.

La Politique sur les services d'affrètement pour vols internationaux tout-cargo accorde aux expéditeurs un plus grand choix de services, permettant à plusieurs affréteurs d'affréter un même aéronef, et aux transitaires et groupeurs de fret de revendre à des expéditeurs l'espace qu'ils affrètent auprès de transporteurs attitrés. La politique permet aussi à l'Office d'autoriser les transporteurs non canadiens, qui exploitent des vols affrétés de transport de fret sans participation entre le Canada et un autre pays, d'embarquer ou de débarquer du fret en provenance ou à destination d'un pays tiers. Cette autorisation spéciale est communément appelée « cinquième liberté ». En 2001, l'Office a répondu à 99 demandes de vols affrétés de transport de fret de cinquième liberté en partance du Canada et à 80 demandes pour des vols semblables en provenance d'un autre pays.

En novembre 2001, les Lignes aériennes Canada 3000 ltée (Canada 3000), grand exploitant canadien de vols d'affrètement, ont été mises en faillite. Cet événement a perturbé les plans de voyage de milliers de personnes qui souhaitaient passer des vacances sans histoire ou visiter de la famille ou des amis. De nombreux voyageurs étaient déjà à leur destination quand Canada 3000 a fait faillite. Heureusement, d'autres transporteurs aériens ont pu assurer leurs vols de retour, réduisant ainsi les inconvénients occasionnés. L'Office a contribué à faciliter les choses en délivrant rapidement des licences d'affrètement à ces transporteurs pour qu'ils puissent offrir ces vols.

Se reporter au chapitre 6 pour des statistiques au sujet des services d'affrètement pour vols internationaux.

ACCORDS

Les services aériens internationaux réguliers entre les pays sont habituellement régis par des accords bilatéraux sur les services aériens et par d'autres types d'accords entre pays. Les accords bilatéraux permettent aux compagnies aériennes internationales de transporter des passagers et du fret à destination ou en provenance du Canada. Les accords bilatéraux sur les services aériens concernent habituellement les services aériens internationaux réguliers, mais comprennent parfois aussi des dispositions touchant les services aériens à la demande (vols affrétés).

En tant qu'autorité aéronautique canadienne, l'Office participe, sous la direction du négociateur canadien en chef des accords aériens, aux négociations bilatérales avec d'autres pays. L'équipe canadienne de négociation se compose d'agents de l'Office, de Transports Canada et du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international. Les négociations portent sur des sujets comme les points desservis, les droits de trafic et la réglementation des tarifs proposés au public. Lors des négociations, l'Office donne des avis sur l'application d'accords aériens, sur l'exploitation de services aériens, sur les vols affrétés et sur les accords commerciaux entre compagnies aériennes (touchant des questions comme le partage de codes). Il fournit aussi à l'équipe des renseignements qu'il a obtenus grâce à ses contacts avec les autorités étrangères de l'aviation civile. C'est l'Office qui met en œuvre et applique les accords ou arrangements conclus lors de ces négociations.

Le Canada applique actuellement 73 accords ou arrangements aériens bilatéraux. En 2001, l'Office a participé à 15 négociations avec les 13 pays et territoires suivants : Israël (deux fois par courrier), le Chili, Hong Kong (deux fois, dont une par vidéoconférence), le Portugal, le Maroc (par courrier), l'Espagne, l'Islande, le Japon, la Pologne, la France, le Royaume-Uni, l'Ouzbékistan et Aruba. Le Canada a négocié avec succès une augmentation des services aériens offerts par les transporteurs canadiens entre le Canada et le Chili, l'Espagne, la Pologne et Aruba. En contrepartie, le Canada a accordé aux transporteurs de ces pays un meilleur accès au marché canadien. Dans certains cas, les négociations ont abouti à une augmentation du nombre de destinations desservies par les transporteurs canadiens dans ces pays, à une libéralisation des droits de trafic et des régimes tarifaires, et/ou à l'instauration d'accords de partage de codes. Parmi les avantages tangibles découlant de ces négociations, il y a le lancement récent de services aériens entre le Canada et le Chili par Air Canada et LanChile Airlines grâce au partage de codes avec des transporteurs aériens des États-Unis et l'inauguration par LOT Polish Airlines d'un service régulier vers Toronto. De plus, le Canada a renouvelé les arrangements temporaires avec Israël afin de préserver l'accès des transporteurs canadiens au marché israélien. Il a également négocié un protocole d'entente avec l'Islande permettant à Icelandair d'accroître ses services à destination et en partance du Canada. Enfin, des négociations sont en cours en vue de libéraliser le régime tarifaire avec le Maroc.

L'Office a traité 72 demandes concernant les accords aériens bilatéraux et les arrangements commerciaux entre transporteurs.

Si des accords ou arrangements bilatéraux stipulent des droits d'exploiter les services qui sont proposés dans une demande, l'Office s'assure que les exigences réglementaires sont respectées avant d'approuver l'exploitation de ces services. Il peut limiter la durée de ces droits et les assortir de conditions, même s'ils sont prévus dans des accords ou arrangements bilatéraux.

L'Office peut accorder des droits temporaires d'exploitation de services proposés dans une demande, si ces droits ne sont pas prévus dans des accords ou arrangements bilatéraux. Les demandes d'accords parabilatéraux doivent faire l'objet de consultations interministérielles et, dans la plupart des cas, de consultations avec les intérêts canadiens concernés, notamment les compagnies aériennes et les aéroports. En fait, même s'il n'existe pas de droit d'exploitation d'un service proposé dans une demande, il n'y a parfois aucune raison sur le plan politique ou sur le plan des relations extérieures d'interdire l'octroi d'un droit d'exploitation du service. Son exploitation pourrait même présenter des avantages pour les voyageurs et les transporteurs aériens. En 2001, les demandes d'accord parabilatérale ont porté sur des questions comme la fourniture de services grâce à des arrangements de partage de codes et à des droits de la cinquième liberté, et la desserte aérienne de villes qui ne sont pas mentionnées dans un arrangement ou un accord. Au cours de 2001, l'Office a approuvé 13 demandes d'accord parabilatéral d'exploitation de services et en a refusé deux.

Plusieurs demandes d'accords parabilatéraux sont dignes de mention. Bien que le Canada n'ait pas conclu d'accord ou d'arrangement avec le Luxembourg, l'Office a accordé au transporteur luxembourgeois Cargolux Airlines International S.A. l'autorisation d'exploiter, jusqu'en mars 2002, un vol international régulier tout-cargo par semaine entre Calgary et le

Luxembourg, selon l'itinéraire Luxembourg-Prestwick-Seattle-Calgary-Prestwick, assorti de la possibilité d'exercer un droit de trafic local entre Seattle et Calgary et entre Calgary et Prestwick (c.-à-d. exercer un droit de la cinquième liberté entre ces villes). L'Office a consenti à Korean Air une autorisation parabilatérale lui permettant de poursuivre l'exploitation (en collaboration avec Air Canada) des vols tout-cargo, avec escale à Anchorage, en Alaska, et d'exercer un droit de la cinquième liberté entre Anchorage et Toronto. Toutefois, il a refusé la demande d'Aeroflot Russian Airlines en vue d'exercer un droit de la cinquième liberté entre Toronto et Chicago, parce que les négociations entre le Canada et la Russie en vue d'intégrer ce droit dans l'accord aérien Canada-Russie n'avaient pas abouti. Il a également refusé la demande du transporteur costaricain LACSA Air qui souhaitait exploiter trois vols entre Cuba et le Canada. L'Office a estimé que rien ne justifiait l'autorisation d'exploiter de tels vols, surtout qu'ils ne sont pas permis en vertu de l'accord aérien Canada-Costa Rica.

PROPRIÉTÉ ET CONTRÔLE CANADIENS

En 2001, l'Office a effectué 82 examens visant à établir que les demandeurs canadiens qui exploitent ou proposent d'exploiter des services de transport aérien intérieur ou international respectaient les exigences en matière de propriété canadienne, au sens de la Loi. Des 82 examens réalisés, 10 ont nécessité des enquêtes approfondies en raison de la structure complexe du capital des entreprises en cause ou de la présence d'associés ou d'actionnaires minoritaires étrangers susceptibles de contrôler les actions du demandeur. L'Office a rejeté deux demandes parce que les demandeurs n'ont pas démontré qu'ils étaient canadiens.

SANTÉ FINANCIÈRE

Les demandeurs canadiens souhaitant offrir des services de transport intérieur ou international au moyen d'aéronefs de plus de 39 places doivent respecter certaines exigences financières énoncées dans la Loi et dans le *Règlement sur les transports aériens*. Selon ces exigences, le demandeur doit avoir assez de liquidités pour pouvoir faire face, pendant une période de 90 jours, à tous les coûts de lancement du service et à tous les frais d'exploitation et frais généraux. Ces exigences visent à garantir que le demandeur est financièrement solide au moment du lancement de son service et qu'il a des chances raisonnables de réussir. Ces exigences aident aussi à protéger les consommateurs des risques d'interruption du service. L'Office n'a pas examiné de demande de cette nature en 2001.

REDEVANCES EXIGÉES PAR NAV CANADA

L'Office est également le tribunal d'appel des frais fixés par NAV CANADA.

Le 15 octobre 2001, NAV CANADA a déposé auprès de l'Office un avis de modification des frais de services de navigation aérienne, conformément à l'article 36 de la *Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile*, L.C. 1996, ch. 20. Ces modifications ont pris effet le 1^{er} janvier 2002. NAV CANADA a annulé la réduction temporaire de ses frais de services, principalement en raison des pertes potentielles de revenus occasionnées par les attentats terroristes du 11 septembre 2001 aux États-Unis et par la décision des transporteurs aériens de réduire leurs activités. Les intéressés avaient 30 jours pour contester ces frais devant l'Office. Aucun ne l'a fait.

PRIX DES VOLS INTÉRIEURS

En vertu de la *Loi sur les transports au Canada*, la fixation des prix des vols sur les liaisons intérieures où la concurrence est limitée, voire inexistante, relève de la compétence de l'Office. L'article 66 de la Loi habilite l'Office à intervenir s'il constate, à la suite d'une plainte ou de ses propres activités de surveillance, qu'un transporteur aérien (et ses sociétés affiliées) est le seul transporteur qui propose des vols reliant deux destinations particulières au pays et que les prix applicables aux passagers ou les taux applicables au fret sont excessifs ou qu'il propose un éventail inapproprié de prix ou de taux, en regard des prix et taux ou de l'éventail de prix et taux offerts sur des liaisons concurrentielles similaires au Canada. L'Office peut prendre les mesures suivantes :

- rejeter un prix ou un taux ou leur hausse;
- ordonner au transporteur de réduire son prix ou son taux ou la hausse demandée, après avoir pris en considération les observations éventuelles de ce dernier;
- ordonner, si possible, au transporteur de rembourser à ses clients les sommes perçues en trop;
- ordonner au transporteur de publier et d'appliquer un ou plusieurs autres tarifs qu'il juge nécessaire(s) après avoir constaté que l'éventail de prix et taux proposés par le transporteur était inapproprié.

Avec les modifications apportées à la Loi le 5 juillet 2000, l'Office a reçu plusieurs plaintes initiales concernant les prix des vols intérieurs, mais par la suite, le nombre de plaintes qui lui a été adressé a chuté considérablement, passant de 33 au cours des six premiers mois à huit durant les 12 mois suivants. Au cours de 2001, quatre plaintes adressées à l'Office ont été retirées par les plaignants. À la fin de l'année, l'Office avait terminé d'enquêter sur 13 plaintes. Il en a rejeté huit parce qu'elles n'entraient pas dans le champ d'application des dispositions de la Loi qui étaient en vigueur au moment de l'achat ou de la vente des billets. Trois de ces plaintes concernaient le prix de billets achetés avant la promulgation de la nouvelle Loi; de plus, ne s'agissant pas de billets au tarif de base, l'ancienne Loi n'était pas applicable non plus. L'Office a rejeté cinq autres plaintes car il a estimé qu'elles visaient des liaisons qui étaient soumises à la concurrence. Il a également rendu cinq décisions concernant les prix fixés sur cinq liaisons où la concurrence n'existait pas. Il a estimé que le tarif demandé était excessif dans deux des cas, mais ne l'était pas dans les trois autres. Dans l'un des cas où il a jugé que le prix pratiqué était excessif, il a également conclu que l'éventail de prix offerts était insuffisant. Toutefois, comme la structure des prix dans les marchés similaires a été modifiée par la suite, il a décidé qu'il était inutile de donner une directive au transporteur à ce moment-là.

Au cours de 2001, l'Office a continué de surveiller les prix pratiqués par les transporteurs sur les liaisons intérieures au Canada où la concurrence est limitée ou inexistante, afin de déterminer si les prix et l'éventail de prix proposés par les transporteurs étaient globalement comparables à ceux sur des liaisons où se livre la concurrence. Il a constaté quelques anomalies possibles dans les pratiques de fixation des prix par des transporteurs, mais ses enquêtes n'ont pas permis de conclure au besoin d'imposer des mesures correctives.

Pour s'acquitter de ses nouvelles responsabilités qui lui ont été dévolues en vertu de la Loi modifiée, l'Office a mis sur pied la Division des enquêtes sur les prix, qui relève de la Direction des tarifs, des plaintes et de l'application de la Loi. Cette division traite les plaintes au sujet des prix et surveille les prix pratiqués par les transporteurs.

TARIFS

Un tarif de transport aérien énonce les conditions de transport et les prix, taux et frais appliqués par un transporteur. Les transporteurs aériens exploitant des vols au Canada ou des vols en provenance et à destination du Canada sont tenus de publier un tarif de leurs services aériens et de le rendre public sur demande. Par ailleurs, ceux qui assurent des liaisons internationales doivent le faire. Toutefois, en vertu d'accords bilatéraux, cette dernière exigence ne s'applique pas aux transporteurs aériens exploitant des liaisons entre le Canada et les États-Unis (services aériens transfrontaliers) et entre le Canada et l'Allemagne. Ces transporteurs ne doivent déposer leur tarif auprès de l'Office que s'il en fait la demande. Ceux qui assurent des vols intérieurs ne sont pas obligés de soumettre à l'Office les prix, taux et frais appliqués aux services fournis, mais doivent cependant les rendre public sur demande. Les transporteurs doivent appliquer les dispositions publiées dans leur tarif. Selon les modifications apportées à la Loi le 5 juillet 2000, l'Office peut désormais ordonner à un transporteur de dédommager un passager des dépenses engagées à la suite du non-respect des dispositions énoncées dans son tarif.

Dès qu'il reçoit des tarifs internationaux nouveaux ou modifiés, l'Office les examine pour vérifier s'ils respectent les lois canadiennes, la politique gouvernementale et les accords bilatéraux applicables. En 2001, l'Office a examiné 16 130 tarifs sur support électronique et 474 tarifs imprimés.

Les transporteurs soumettent habituellement des tarifs nouveaux ou modifiés dans le délai de préavis (habituellement de 30 ou 45 jours) précisé dans l'accord de transport aérien applicable. Toutefois, l'Office peut accorder au transporteur une autorisation spéciale d'appliquer immédiatement le tarif nouveau ou modifié. Grâce à de telles autorisations, des transporteurs sont en mesure de réagir rapidement à la concurrence ou à d'autres situations urgentes.

En 2001, l'Office a traité 8 533 demandes d'autorisation spéciale. Il a également traité 107 plaintes de transporteurs au sujet des prix pratiqués par d'autres transporteurs. La plupart des plaintes visaient des transporteurs de cinquième et de sixième libertés qui tentaient d'influencer les prix de vols de troisième et de quatrième libertés. Dans la plupart des cas, l'Office a résolu les plaintes de façon informelle par la médiation. Toutefois, il a dû intervenir officiellement dans six plaintes et rendre une décision officielle.

Parmi les plaintes ayant nécessité une décision officielle, la plus importante a été celle (décision n° 242-A-2001) du Canadian Standard Travel Agent Registry contre plusieurs transporteurs membres de l'Association du transport aérien international au sujet des suppléments exigés par ces transporteurs. Bien qu'il ait rejeté la plainte dans son ensemble, l'Office a néanmoins exprimé de l'inquiétude face à la prolifération de suppléments. Il a notamment souligné que :

> les transporteurs aériens devraient s'assurer de bien informer les consommateurs de tous les prix liés au transport aérien et, dans la mesure du possible, d'intégrer les coûts des services divers dans le prix des billets au lieu de les ajouter en supplément.

La Division des tarifs a également le mandat de traiter les plaintes de consommateurs au sujet des prix des vols internationaux et transfrontaliers. Elle fait enquête sur les plaintes alléguant que les conditions de transport international manquent de clarté ou sont déraisonnables, ou que les conditions de transport intérieur manquent de clarté ou sont déraisonnables ou discriminatoires. Une fois que la Division a terminé son enquête, la plainte est renvoyée à un comité de membres de l'Office, qui est chargé de prendre une décision officielle.

En 2001, l'Office a reçu 77 plaintes de consommateurs. Il est habilité à examiner les plaintes au sujet des conditions de transport intérieur établies par les transporteurs. Depuis qu'il existe, l'Office a toujours eu le pouvoir de traiter les plaintes portant sur les conditions de transport international. Les plaintes ont visé, par exemple, les limites de responsabilité pour la perte ou l'avarie d'articles dans les bagages; les conditions d'admissibilité aux prix réduits pour les billets achetés en raison d'un deuil; ou l'interdiction d'achat de billets combinés. L'Office a également reçu des plaintes au sujet des prix de vols internationaux.

Dans l'une des décisions qu'il a rendues, l'Office a confirmé le droit d'un transporteur d'offrir une indemnité fixe aux clients à qui on a interdit l'embarquement, peu importe le coût du billet. Il était d'avis que le prix payé pour un billet n'a aucun rapport avec les inconvénients et les désavantages que pourrait subir le détenteur du billet qui est frappé d'une interdiction d'embarquement.

Au cours de 2001, l'Office a rendu sept décisions au sujet de passagers turbulents, problème qu'on appelle communément la rage aérienne. Dans trois cas, les transporteurs entendaient refuser définitivement de transporter les passagers en question. L'Office a conclu que les conditions de transport énoncées dans le tarif de ces transporteurs n'indiquaient pas clairement l'existence d'une pénalité permanente, mais seulement le refus de transporter ou l'expulsion de l'avion d'un passager qui fait preuve de turbulence. Il a donc ordonné à ces transporteurs de spécifier clairement dans leur tarif la nature et la portée des pénalités qui peuvent être imposées aux passagers turbulents, ainsi que le barème de comportements turbulents qu'ils utiliseront pour déterminer l'importance de la pénalité qui sera infligée aux passagers turbulents.

Une autre plainte visait un incident où le transporteur avait expulsé un passager de son avion. L'Office a déterminé que le tarif du transporteur ne spécifiait pas qu'il pouvait expulser les passagers turbulents de ses avions. L'Office a donc ordonné à ce transporteur de modifier son tarif pour tenir compte de cette possibilité. Dans les autres cas, il a conclu que les transporteurs visés par une plainte de refus de transport ou d'expulsion d'un passager ou d'un avion avaient en fait le droit d'infliger de telles pénalités, celles-ci étant clairement indiquées dans le tarif de chacun de ces transporteurs. L'Office a donc rejeté les plaintes contre ceux-ci.

En 2001, les transporteurs aériens ont déposé auprès de l'Office 16 604 demandes distinctes en vue de modifier ou d'ajouter des prix, des taux ou des conditions de transport pour des vols internationaux. Environ 97 p. 100 des demandes ont été transmises électroniquement à l'Office. Ce mode de transmission des demandes est en fait plus commode pour de nombreux transporteurs. L'Office en profite aussi, parce qu'il peut traiter rapidement les demandes transmises sur ce support et il respecte les objectifs du programme Gouvernement en direct.

OBSERVATION DE LA LOI

Le programme d'application de la Loi et des règlements vise à encourager l'observation volontaire de la Loi, du *Règlement sur les transports aériens* et du *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience* (*Règlement sur la formation du personnel*). Le programme comporte deux grands volets : les inspections périodiques et les enquêtes ciblées. Il est exécuté par l'Office à partir de ses bureaux à Moncton, Montréal, Toronto, Winnipeg, Edmonton et Vancouver.

En 2001, l'Office a mené 263 inspections sur place auprès de transporteurs aériens au Canada et de 23 exploitants de terminaux de passagers. Il a également effectué 31 enquêtes sur des transporteurs ou des personnes soupçonnés d'exploiter illégalement des services aériens au Canada et a relevé un certain nombre d'infractions.

PROGRAMME DE SANCTIONS PÉCUNIAIRES ADMINISTRATIVES

Le Programme de sanctions pécuniaires administratives est l'un des outils à la disposition de l'Office pour faire observer la Loi. Les sanctions peuvent aussi prendre la forme d'avertissements officiels, d'ordonnances de cesser et de s'abstenir, de suspensions ou de révocations de licence et de poursuites judiciaires. Les sanctions pécuniaires administratives représentent une autre solution pour faire respecter la Loi, solution qui se situe à mi-chemin entre les mesures administratives et judiciaires.

Comme la première étape du processus de sanctions administratives est habituellement l'émission d'un avertissement officiel, sauf dans le cas d'infractions graves, les transporteurs ont amplement le temps de prendre les mesures correctives nécessaires avant d'encourir une amende.

À la suite des enquêtes ciblées qu'ils ont effectuées en 2001, des agents désignés ont émis cinq avertissements, dont aucun n'a été contesté devant l'Office, et quatre avis de violation. Deux de ces avis ont été finalisés. Le Tribunal de l'aviation civile sera saisi de deux autres avis au début de 2002. Les agents ont également envoyé 92 avertissements informels dans le cadre du Programme de la vérification périodique des transporteurs et neuf dans le cadre du Programme d'inspection périodique d'installations.

MÉDIATION

L'année 2001 a été la première année complète de fonctionnement du projet pilote de médiation de l'Office. Ce projet se veut pour les parties une solution de rechange au processus judiciaire pour le règlement des différends. Dans ses rapports annuels précédents, l'Office s'était engagé à aider les parties à résoudre leurs différends grâce à un système plus simple, mieux adapté et moins litigieux que les systèmes existants.

Dans certains cas, la médiation constitue un meilleur moyen de régler les différends que les méthodes traditionnelles, car elle est souvent plus simple et plus rapide. La médiation contribue à améliorer la communication entre les parties, surtout chez celles qui continuent à avoir des rapports entre elles. Outre ces avantages, les parties sont habituellement profondément engagées à l'égard d'une entente conclue par médiation, étant donné qu'elles participent à la mise au point d'une solution répondante à leurs besoins particuliers.

En 2001, l'Office a continué de former ses membres et son personnel aux techniques et aux processus de la médiation. Il compte actuellement 20 médiateurs qui ont terminé un programme de formation intensif spécialement adapté aux besoins particuliers de l'Office. Afin d'informer les diverses parties sur le processus de médiation, l'Office a continué de distribuer sa brochure intitulée *Règlement des différends par la médiation*. Une version électronique de la brochure est disponible sur le site Web de l'Office. Le site contient aussi des formulaires et d'autres renseignements pertinents. L'Office a également organisé des séances d'information sur son processus de médiation au profit d'administrations provinciales et municipales, d'expéditeurs, de transporteurs ferroviaires, d'organismes maritimes et d'autres parties concernées. De plus, il a présenté de l'information sur son projet pilote à l'occasion de diverses réunions.

L'Office a reçu plusieurs demandes de médiation. Les parties qui se sont prévalues de ce service l'ont trouvé profitable et ont dit qu'elles auraient de nouveau recours à ce processus en cas de besoin.

Comme l'exécution de ce projet pilote de médiation au sein de la Direction générale des transports ferroviaire et maritime a donné des résultats probants, l'Office a commencé à envisager de l'appliquer à ses autres sphères d'activité, notamment à la Direction des transports accessibles. Afin d'élaborer un processus de médiation adapté aux besoins des personnes ayant une déficience, l'Office a consulté son Comité consultatif sur l'accessibilité, ainsi que divers tribunaux et organismes au Canada et aux États-Unis qui offrent des services de médiation de nature comparable ou à l'intention d'une clientèle similaire. Il a notamment demandé avis aux organisations suivantes : la Commission canadienne des droits de la personne, la Commission ontarienne des droits de la personne et le département américain de la justice. À la lumière des renseignements recueillis, l'Office a élaboré une structure de médiation conçue spécifiquement pour la Direction des transports accessibles. Les personnes ayant une déficience disposeront ainsi d'un autre mécanisme pour régler leurs plaintes au sujet des services de transport.

EXAMEN DE LA *LOI SUR LES TRANSPORTS AU CANADA*

En juin 2001, le Comité d'examen de la *Loi sur les transports au Canada* a publié son rapport intitulé *Vision fondée sur l'équilibre*, après un examen d'un an des modalités d'application de la Loi. Le comité avait la mission de déterminer si la Loi (et d'autres textes législatifs) favorise le développement d'un système de transport efficace, souple et abordable pour les Canadiens, et de recommander éventuellement des modifications à la Loi.

L'Office a aidé le comité dans son examen en lui fournissant divers types d'informations. Il lui a fourni notamment des renseignements sur les modalités d'application de la Loi, qu'il publie tous les ans depuis 1996 dans son rapport annuel. Il lui a également remis des documents sur des sujets précis, et des spécialistes de l'Office ont donné des conseils au comité en réponse à ses demandes. De plus, des membres et des agents de l'Office se sont réunis avec le Comité d'examen à deux reprises pour discuter des difficultés rencontrées par l'Office dans l'administration des éléments de la Loi.

Au cours de l'année, le personnel de l'Office a continué de se réunir avec les agents de Transports Canada qui examinaient les recommandations du rapport *Vision fondée sur l'équilibre*, ainsi que les propositions dans le document du ministre des Transports intitulé *Création d'un schéma d'orientation des transports pour la prochaine décennie et au-delà*. Voici les sujets à l'ordre du jour de ces réunions : les moyens de mettre en œuvre les recommandations du Comité d'examen; les prix de correspondance concurrentiels; l'interconnexion; l'établissement de la valeur nette de récupération d'une ligne de chemin de fer; la préservation des corridors urbains; les contrats d'exploitation de chemins de fer de banlieue; les contrats de location de ligne de chemin de fer ferroviaire sur courtes distances; l'utilité publique; la construction de chemins de fer; le règlement de différends par la médiation; le transport du grain; le niveau de service.

CHAPITRE 2

Évaluation de l'effet de la Loi

CHAQUE année depuis 1996, l'Office évalue l'effet de la *Loi sur les transports au Canada* et résume dans son rapport annuel les problèmes rencontrés dans l'application de la Loi. Deux modifications antérieures à la Loi, soit le projet de loi C-34, qui traite du transport ferroviaire, et le projet de loi C-26, qui porte sur le transport aérien, abordent certains des problèmes soulevés. De juillet 2000 à juin 2001, un comité nommé par le ministre des Transports a effectué un examen approfondi de la Loi. Le comité a publié ses conclusions dans un rapport intitulé *Vision fondée sur l'équilibre*. Le ministre tiendra compte du rapport du comité et d'autres documents pertinents, tels que le rapport annuel de l'Office, lorsqu'il examinera les modifications à apporter à la Loi.

Le présent chapitre présente un résumé des diverses questions soulevées par des expéditeurs, transporteurs ferroviaires, municipalités, propriétaires fonciers et autres parties intéressées directement touchées ou susceptibles de l'être par l'application des dispositions sur le transport ferroviaire qui figurent dans la Loi, ainsi que les transporteurs, les voyageurs et d'autres parties touchées par les dispositions sur le transport aérien.

TRANSPORT FERROVIAIRE

En 2001, des municipalités ont constaté un nouveau problème dans la décision d'obliger CN et CP de payer des indemnisations de 10 000 $ par mille de voies ferrées nécessaires au transport du grain, qu'ils souhaitent cesser d'exploiter. Certaines municipalités se sont demandées pourquoi cette indemnisation ne s'applique pas aux lignes de transport du grain abandonnées avant le 1^er^ avril 2000. D'autres municipalités ont voulu savoir comment soumettre une demande d'indemnisation quand un transporteur avait cessé d'exercer des activités sur des lignes de transport du grain, sans cesser de les exploiter au sens de la section V, partie III de la Loi. D'autres encore ont demandé pourquoi certaines lignes de transport du grain sont soustraites à cette indemnisation dans des cas particuliers, par exemple les suivants : les voies ferrées dont un transporteur a repris possession à la fin d'un contrat de location des voies à un autre transporteur ou dont le nouveau propriétaire se propose d'en cesser l'exploitation.

L'Office a soulevé les questions suivantes dans ses rapports annuels antérieurs.

ARBITRAGE DES PROPOSITIONS FINALES

Lorsque l'instance en arbitrage est en cours, l'Office peut être appelé à établir sa compétence et trancher les questions procédurales, et ce afin de déterminer si le différend peut effectivement être soumis ou non à cette procédure. Advenant que le différend n'y soit pas admissible, les parties risquent d'encourir des frais de procédure inutiles.

CERTIFICATS D'APTITUDE

Les droits et obligations des expéditeurs et des compagnies de chemin de fer diffèrent considérablement, selon qu'ils relèvent de la compétence fédérale ou d'une province. La Loi ne contient peu ou pas de directives ni de restrictions sur la structure d'une organisation qui permettent de déterminer si une organisation est ou n'est pas du ressort du fédéral. De plus, elle ne prévoit pas l'examen des cas où un transporteur d'une ligne principale transfère la propriété d'un chemin de fer à un transporteur d'une ligne ferroviaire sur courte distance.

En conséquence, il n'y a aucun moyen de déterminer si une nouvelle ligne ferroviaire sur courte distance relève de la compétence appropriée, que les expéditeurs et les consommateurs bénéficient de tous les droits qui en découlent et qu'une assurance-responsabilité adéquate protège les expéditeurs et les consommateurs. Il se pourrait donc qu'un voie ferrée puisse être soustraite aux procédures de sécurité et d'enquête ferroviaires en vigueur.

CONSTRUCTION DES LIGNES DE CHEMIN DE FER

L'Office est habilité à déterminer si l'emplacement d'une nouvelle voie ferrée est convenable, mais non sur le bien-fondé de la nouvelle ligne. En vertu de la Loi, il n'a pas le pouvoir d'examiner des solutions de rechange à la construction d'une voie, par exemple l'interconnexion ou l'octroi de droits de circulation.

À l'exception des lignes de chemin de fer, il n'a pas non plus le pouvoir d'autoriser ou non les installations ferroviaires comme les gares, les quais et les dépôts. Il ne peut donc pas faire une évaluation environnementale de telles installations.

La construction d'une ligne de chemin de fer à l'intérieur de l'emprise d'une ligne existante ou, s'il s'agit d'une ligne de chemin de fer d'au plus trois kilomètres de long, à 100 mètres ou moins de l'axe d'une telle ligne n'est pas subordonnée à l'autorisation de l'Office. De grands projets de chemin de fer (tels les terminaux intermodaux) peuvent ainsi être exemptés d'une évaluation environnementale lorsqu'ils sont construits à l'intérieur de ces limites.

TRANSFERT ET CESSATION DE L'EXPLOITATION DE LIGNES DE CHEMIN DE FER

L'Office a constaté les enjeux ci-après en ce qui a trait à l'application des dispositions de la section V, partie III, de la Loi :

- l'absence d'exigence de donner avis d'un transfert prochain, lequel avis permettrait aux parties de se préparer aux effets des changements dans les opérations ferroviaires;
- la possibilité que s'éteignent les droits des expéditeurs et des gouvernements lorsqu'un chemin de fer échappe à la compétence fédérale;
- l'absence d'exigence de fournir une preuve de transfert afin d'assurer que les lignes ferroviaires transférées sans annonce préalable continuent d'être exploitées;
- les courts délais impartis aux gouvernements pour décider de faire ou non l'acquisition d'une ligne dont le transfert est proposé;
- l'exigence imposée aux gouvernements d'accepter l'offre de transfert d'une ligne de chemin de fer avant de pouvoir demander à l'Office de statuer sur la valeur nette de récupération (paragr. 145(5) uniquement);
- l'absence d'exigences de négocier de bonne foi entre les compagnies de chemin de fer et les gouvernements au sujet de la valeur nette de récupération d'une ligne et d'autres aspects d'un transfert; (art. 145 uniquement);

- l'absence de certitudes quant à la cessation des obligations d'une compagnie de chemin de fer en vertu de la Loi, lorsqu'une compagnie de chemin de fer et un gouvernement continuent de négocier les détails du transfert d'une ligne de chemin de fer longtemps après avoir conclu le transfert même.

De plus, comme il n'existe aucune disposition en matière de surveillance réglementaire des ententes de transfert, il pourrait être difficile pour les parties :

- de s'assurer qu'un transfert a été effectué dans le but de maintenir les opérations;
- d'établir la compétence à laquelle devrait être assujetti un nouveau chemin de fer sur courte distance;
- dans le cas d'un bail, de déterminer si les conditions du bail constituent un transfert valide en vertu de la Loi ou de savoir qui – le locataire ou le locateur – est l'autorité véritable de l'exploitation de cette ligne;
- de déterminer les conséquences réglementaires de la résiliation d'un bail par l'une ou l'autre partie, y compris l'indemnisation à payer en cas de cessation d'exploitation d'une ligne nécessaire au transport du grain;
- de déterminer la compétence dont relèvera une ligne à l'avenir et toute autre conséquence de l'expiration d'un bail.

La Loi ne traite pas des droits et obligations d'une compagnie de chemin de fer ou du gouvernement, advenant que l'une des parties ne soit pas en mesure de respecter les dispositions de l'accord sur le transfert d'une ligne.

Si un gouvernement ou un groupe communautaire souhaite acheter une ligne dont l'exploitation cessera prochainement, il peut mettre fin immédiatement à la période de 12 mois pendant laquelle le transporteur est tenu de faire figurer la ligne ferroviaire dans son plan triennal. Cela réduit la période de 12 mois pour toutes les parties, y compris celles qui pourraient avoir besoin de temps supplémentaire pour évaluer les options qui s'offrent à elles.

Selon les dispositions de l'article 145 concernant le processus de détermination de la valeur nette de récupération d'une ligne, l'Office n'a pas le pouvoir qu'il détient en vertu de dispositions similaires dans l'article 143 de soustraire de cette valeur le coût de remplacement de la partie d'infrastructure qu'il croit avoir été retirée par la compagnie de chemin de fer pour réduire le trafic sur la ligne. Une municipalité qui négocie la valeur de récupération d'une ligne ne jouira des mêmes avantage que celle qui négocie la reprise de l'exploitation d'une ligne, même si dans les deux cas, les actions prises par la compagnie de chemin de fer sont les mêmes.

BRUIT, VIBRATION ET POLLUTION

La Cour d'appel fédérale a décidé qu'en vertu de la Loi existante un seul mécanisme de règlement des différends – les tribunaux civils – s'offre aux parties susceptibles d'être touchées par le bruit, la vibration et la pollution causés par des opérations ferroviaires. L'Office s'attend à ce que cette question soit examinée lors du processus d'examen législatif en cours.

TRANSPORT AÉRIEN

AVIS D'INTERRUPTION OU DE RÉDUCTION DES SERVICES (ARTICLE 64)

L'exigence pour un transporteur aérien d'aviser les collectivités touchées qu'il a l'intention de réduire ou d'interrompre des services aériens à un point de service canadien s'applique à tous les services aériens intérieurs, quelle que soit leur nature. Par exemple, des exploitants saisonniers ou des exploitants de gîtes, de même que certains exploitants de vols affrétés qui desservent un point temporairement sont assujettis à l'exigence en matière d'avis. Bien que l'Office puisse dispenser certains transporteurs aériens de cette obligation, il pourrait s'avérer souhaitable d'en exclure les opérateurs saisonniers et les transporteurs aériens qui desservent un marché temporairement.

TARIFS OU PRIX EXCESSIFS (ARTICLE 66)

Des ambiguïtés dans le libellé de l'article 66 prêtent cette partie de la Loi à diverses interprétations. Il serait utile pour l'industrie et pour l'Office de clarifier l'esprit de la loi, par exemple en définissant clairement le terme « destination » et le type de données qu'il faut utiliser pour analyser les tarifs pour le transport de passagers et de marchandises.

En vertu du paragraphe 66(6) de la Loi, l'Office est habilité à rendre des décisions. Advenant une modification de ce paragraphe le 4 juillet 2002, il sera également nécessaire de modifier le paragraphe 7, afin de s'assurer qu'après cette date, l'Office puisse toujours exiger des transporteurs aériens qu'ils l'informent de toute modification apportée à leurs tarifs sur certains vols.

ADMINISTRATION

DÉLAI NÉCESSAIRE À LA PRISE DE DÉCISIONS

Bien que le processus décisionnel réglementaire de 120 jours convienne dans la majorité des cas, il peut s'avérer trop court lorsque les demandes sont incomplètes ou traitent de problèmes de procédure ou de question préliminaire de droit, ou encore de problèmes systémiques. L'Office a demandé le pouvoir de prolonger ce délai lorsqu'il constate que l'imposition du délai réglementaire risque d'être préjudiciable à une ou plusieurs parties.

CHAPITRE 3

Ce que l'avenir nous réserve

Il est toujours difficile de prédire les tendances et les événements à venir. Les seules prévisions permises sont celles qui reposent sur les informations les plus exactes et les plus récentes. Ce que réserve l'avenir à l'Office dépendra des nouvelles initiatives de son organisation qui se poursuivront en 2002 et par la suite. L'Office continuera à infléchir les politiques canadiennes sur les transports et à être influencé par celles-ci dans ses interventions.

TRANSPORT FERROVIAIRE

En 2002, le ministre des Transports est censé présenter ses propositions de modification de la législation en matière de transport ferroviaire. Ces propositions s'inspireront, entre autres, du rapport *Vision fondée sur l'équilibre*, du rapport du Comité d'examen de la *Loi sur les transports au Canada* et du document du Ministre intitulé *Création d'un schéma d'orientation des transports pour la prochaine décennie*. Certaines des propositions devront faire l'objet de consultations plus approfondies. Bon nombre d'entre elles auront des répercussions directes sur le mandat futur et les processus de l'Office. L'Office continuera de fournir sur demande une expertise sur ces propositions et sur d'autres questions de transport.

Parmi les grands dossiers sur le transport ferroviaire, l'Office examinera en 2002 deux demandes de droits de circulation. Depuis quelques années, plusieurs expéditeurs voient dans l'accès réglementé d'une compagnie ferroviaire aux lignes d'une autre compagnie grâce à l'obtention de droits de circulation un moyen de stimuler la concurrence. La Loi confère à l'Office le pouvoir d'accorder ce droit et, dans des décisions rendues en 2001, l'Office a dû clarifier dans quelles circonstances de tels droits pouvaient être concédés. Selon l'Office, la Loi actuelle ne l'autorise pas à consentir à une compagnie ferroviaire des droits de circulation sur les lignes d'une autre compagnie dans le but exprès d'y offrir des services de transport. Grâce aux modifications apportées à la Loi en 2000, l'Office peut maintenant donner à un transporteur un droit de circulation sur une ligne nécessaire au transport du grain, si la compagnie de chemin de fer propriétaire de la ligne n'est pas en mesure d'assurer correctement ce service.

Dans la première demande, la Ferroequus Railway Company Limited a demandé à l'Office un droit de circulation l'autorisant à prendre les chargements de grain aux points d'interconnexion entre les chemins de fer du CN et du CP à Camrose, en Alberta, puis à transporter le grain sur les lignes du CN jusqu'à Prince Rupert, en Colombie-Britannique. Selon cette proposition, la Commission canadienne du blé assurerait le transport du blé sur les voies du CP depuis les lieux d'origine du grain. Ferroequus prétend que sa proposition respecte la décision de 2001 de l'Office concernant la portée de la disposition sur les droits de circulation, parce qu'elle prévoit recevoir le grain transporté à l'origine sur les lignes du CP.

La deuxième demande de droits de circulation se rapportant aux dispositions de la Loi sur le niveau de service a été présentée par la Hudson Bay Railway Company, une compagnie de chemin de fer active en Saskatchewan et au Manitoba. Ce transporteur propose d'offrir ses services à deux installations de manutention du grain de la Naber Seed and Grain Co. Ltd., qui sont situées aux abords des voies du CN. L'Office a prévu tenir une audience au début de 2002 pour entendre les plaidoiries des parties dans le but de déterminer si le CN a enfreint les dispositions de services de transport et si, le cas échéant, l'octroi d'un droit de circulation à une autre compagnie de chemin de fer résoudrait convenablement le problème.

L'Office doit également administrer trois exigences réglementaires découlant du régime de plafonnement des recettes pour le transport du grain de l'Ouest. Premièrement, d'ici au 30 avril 2002, il devait établir, pour la campagne agricole de 2002-2003 qui débute le 1^er^ août 2002, un indice des prix composite afférent au volume. L'Office utilise cet indice ainsi que le trafic réel pour fixer les plafonds des recettes des transporteurs ferroviaires. Ensuite, d'ici au 31 décembre 2002, il doit déterminer le plafond réel du revenu du CN et de celui du CP pour la campagne agricole 2001-2002. Enfin, il doit vérifier si le revenu de chacun de ces deux transporteurs pour le transport du grain de l'Ouest respecte le plafond qui leur a été fixé pour la campagne agricole 2001-2002.

Tout au long de l'année, l'Office continuera de consulter le CN, le CP, l'Association des chemins de fer du Canada, la Fédération canadienne des municipalités et Transports Canada, en vue d'actualiser et d'améliorer son *Guide des frais ferroviaires pour la construction et l'entretien des franchissements routiers*, sur lequel se fondent le CN et le CP pour déterminer le prix facturé aux municipalités pour les travaux effectués aux passages à niveau. Il consultera aussi les chemins de fer sur courte distance et les gouvernements provinciaux afin de préparer un guide similaire à l'intention de ces chemins de fer.

L'Office s'attend à recevoir de nouvelles demandes ou des demandes de modification de certificats d'aptitude, étant donné que le secteur du transport ferroviaire est en pleine restructuration, résultat de regroupements, de fusions, d'expansion des activités ou de nouvelles structures organisationnelles chez les transporteurs. Il s'attend par ailleurs à ce que le traitement de ces demandes soulève des questions de compétence. Durant l'année, l'Agence métropolitaine de transport de Montréal a contesté devant la Cour d'appel fédérale la décision de l'Office de lui refuser un certificat d'aptitude pour exploiter un service de trains de banlieue sur des lignes du CN et du CP. L'Office a statué que le service ferroviaire proposé ne relève pas de la compétence du Parlement du Canada. La décision de la Cour d'appel risque d'avoir des répercussions considérables sur les exploitants de trains de banlieue dans tout le pays.

L'Office prévoit participer à d'importantes évaluations environnementales de projets de construction de grands chemins de fer en Alberta et au sud de l'Ontario. De plus, il continuera de servir de facilitateur et de médiateur concernant les plaintes au sujet du bruit, de la fumée, des vibrations et d'autres questions découlant de l'exploitation courante de chemins de fer, pendant que le gouvernement examine la possibilité d'établir un mécanisme législatif pour traiter les plaintes de cette nature.

TRANSPORT MARITIME

En 2002, l'Office entreprendra diverses activités relatives à la *Loi sur le cabotage*. Cette Loi confère à l'Office la responsabilité de traiter les demandes de navires étrangers désireux d'exercer des activités commerciales dans les eaux canadiennes. Ces autorisations sont accordées lorsqu'aucun propriétaire ou exploitant canadien de navire ne dispose d'un navire convenable pour l'activité en question. La Loi vise à protéger les intérêts des exploitants canadiens et à permettre l'exécution efficace des activités de cabotage.

L'Office engagera des discussions avec les représentants de l'industrie au sujet des entreprises qui soumettent des demandes d'autorisation d'utiliser des navires étrangers pour faire du cabotage dans les eaux canadiennes, sans préciser les dates où ces navires seront utilisés. Comme ces entreprises ne savent pas exactement quand elles auront besoin de services de cabotage, elles soumettent des demandes d'autorisation en vue de longues périodes de temps et d'un nombre indéterminé de voyages. Ces demandes préoccupent les exploitants canadiens qui pourraient assurer de tels services sous réserve de connaître les dates exactes où ils sont requis.

L'Office entreprendra des travaux préliminaires visant l'automatisation du traitement des demandes de cabotage. Ce projet est en réponse à la politique du Conseil du Trésor visant à améliorer les services dans le cadre de l'initiative Gouvernement en direct.

TRANSPORTS ACCESSIBLES

L'une des priorités de l'Office est d'améliorer l'accessibilité des services de transport pour tous, y compris les personnes ayant une déficience. C'est aussi pourquoi il a mis en place de nouveaux mécanismes de traitement des plaintes des personnes ayant une déficience, comme la médiation et un processus d'audiences modifié, qui compléteront ses processus existants de traitement des plaintes.

Les voyageurs ayant une déficience se heurtent à des obstacles qui limitent grandement leurs possibilités de déplacement lorsque l'on omet de tenir compte de leurs besoins. À l'issue d'un sondage sur l'accessibilité du transport aérien, l'Office a publié, au mois de mai 2001, le *Guide de transport aérien à l'intention des personnes ayant une déficience*, qui démontre que les exploitants d'aéroport et les transporteurs aériens doivent améliorer la communication avec les personnes ayant une déficience. Ils doivent notamment améliorer leurs systèmes de communication aux passagers, la lisibilité des panneaux d'information et des écrans d'affichage électronique des vols dans les aérogares, ainsi que l'accessibilité des téléphones publics dans les aérogares. De plus, ils doivent diffuser plus d'information sur les équipements, les installations et les services accessibles. En 2002, l'Office publiera un nouveau code de pratiques pour éliminer les obstacles à la communication auxquels sont confrontés les voyageurs ayant une déficience (le code de communication). Le code de communication vise à améliorer l'accessibilité des services de transport aux personnes ayant une déficience sensorielle ou cognitive, par la collaboration avec les organisations concernées plutôt que par l'imposition de règlements.

L'Office contrôlera l'observation du code en distribuant un questionnaire à tous les transporteurs aériens et exploitants d'aéroport visés par celui-ci. Il pourra ainsi mesurer les progrès accomplis en faveur de l'accessibilité des installations et des services, et de la clarté des communications.

L'Office a proposé des modifications à la partie VII du *Règlement sur les transports aériens* pour répondre aux besoins des personnes ayant une déficience qui voyagent à bord de petits aéronefs de 20 à 29 sièges passagers. En 2001, il a distribué ses propositions à plus de 3 000 parties concernées, dont des transporteurs aériens, des organisations de défense des intérêts des personnes ayant une déficience et des individus concernés. Il complétera en 2002 son analyse des observations reçues, puis entamera le processus de mise en œuvre des changements. Il distribuera aussi des lignes directrices aux exploitants d'aéronefs de 19 sièges passagers ou moins sur les moyens de répondre aux besoins des passagers ayant une déficience. De plus, au cours de la prochaine année, il continuera de collaborer avec le Centre de développement des transports afin d'évaluer le besoin de normes sur les dispositifs d'accès aux petits aéronefs pour les personnes ayant une déficience.

Les activités de surveillance du respect des codes de pratiques de l'Office prendront de l'ampleur en 2002 avec l'entrée en vigueur de tous les codes qu'il a publiés jusqu'à ce jour. Après avoir analysé les résultats de son sondage auprès des transporteurs ferroviaires de passagers, l'Office préparera un rapport en 2002 sur le degré d'observation des codes de pratiques à l'intention de ces transporteurs et le distribuera aux transporteurs et à son Comité consultatif sur l'accessibilité. Il réalisera d'autres sondages similaires pour vérifier le respect des codes visant les transporteurs aériens et les exploitants de traversiers. Il publiera ensuite des rapports sur ses conclusions. Les agents de surveillance sur le terrain continueront de vérifier l'exactitude des données fournies dans les questionnaires.

DOSSIERS IMPORTANTS

L'Office poursuivra son enquête sur la plainte formulée par le Conseil des Canadiens avec déficiences (CCD) au sujet de problèmes d'accessibilité des personnes ayant une déficience aux nouveaux wagons de modèle Renaissance que VIA Rail Canada Inc. (VIA) a achetés. Les premiers wagons Renaissance devraient entrer en service au printemps 2002. L'Office a fixé des échéances pour la soumission d'autres observations écrites par le CCD et VIA. Il a également demandé aux deux parties de présenter leurs conclusions finales lors d'une audience qui s'est déroulée à Toronto au printemps 2002. Il déterminera ensuite si les wagons présentent des problèmes d'accessibilité pour les personnes ayant une déficience, puis rendra une décision.

L'Office a été saisi de trois demandes de personnes obèses faisant valoir que la décision des transporteurs aériens d'exiger plus d'un droit de passage pour les deux places dont ils ont besoin constitue un obstacle abusif à leurs possibilités de déplacement. Au nombre des questions soulevées par ces demandes, mentionnons la question de savoir si l'obésité constitue ou non une déficience aux fins de l'application de la partie V de la *Loi sur les transports au Canada*. À la suite de l'audience publique qu'il a organisée en 2001, l'Office avait statué que l'obésité proprement dite ne constitue pas une déficience au sens de la Loi. Néanmoins, il a reconnu que certaines personnes obèses peuvent en effet avoir une déficience et que cette déficience pourrait être attribuable à l'obésité de ces dernières. Il a donc décidé d'examiner de telles plaintes au cas par cas, afin de déterminer si une personne ayant déposé une demande en ce sens est effectivement une personne ayant une déficience. Lorsque cette question sera réglée, l'Office pourra alors se pencher sur le bien-fondé de la demande.

TRANSPORT AÉRIEN

L'Office s'attend à recevoir de nombreuses plaintes de consommateurs au sujet des tarifs et des prix. Il rendra, en 2002, un certain nombre de décisions au sujet de l'établissement des prix des vols intérieurs, ainsi que des conditions de transport indiquées dans les tarifs de vols intérieurs et de celles qui figurent dans les tarifs de vols internationaux, en vertu respectivement du paragraphe 66(1) et du paragraphe 67.2(1) de la Loi, et de l'article 111 du *Règlement sur les transports aériens*. Certaines plaintes sur les tarifs portent sur des questions qui revêtent de l'importance pour l'ensemble des voyageurs aériens; par exemple, la légitimité des limites d'indemnisation pour la perte ou l'avarie de bagages et la légitimité du niveau d'indemnisation des passagers frappés d'une interdiction d'embarquement en raison de surréservations.

Il entend examiner le prix des billets d'avion dans une région désignée du Canada et de rendre compte de ses conclusions au milieu de l'année. Si les dispositions de la Loi autorisant l'Office à rendre des décisions sont prolongées, l'Office examinera cet automne les prix pratiqués dans une autre région.

Le commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, qui relève de l'Office, déposera deux rapports en 2002. Le premier, qui sera déposé à la Chambre des communes à la mi-avril 2002, rendra compte de la période allant du 1^er^ juillet au 31 décembre 2001. Le deuxième rapport, qui portera sur la période allant du 1^er^ janvier au 30 juin 2002, sera soumis à la Chambre après le congé d'été.

L'Office est en train de préparer des modifications à apporter au *Règlement sur les transports aériens*, pour tenir compte de la politique du 4 avril 2000 sur les services aériens internationaux d'affrètement de passagers et la politique du 29 mai 1998 sur les services d'affrètement pour vols internationaux tout-cargo. Il est également en train de préparer d'autres modifications concernant des questions comme les tarifs et l'assurance-responsabilité. En décembre 2000, il a tenu des consultations préalables sur les modifications proposées. À la lumière des observations qu'il a reçues, l'Office a préparé d'autres modifications au règlement. Le ministère de la Justice examine présentement ces modifications avant qu'elles ne soient publiées dans la partie I de la *Gazette du Canada*; les parties intéressées pourront alors les consulter en vue d'émettre d'autres observations. Les modifications entreront ensuite en vigueur. Dans l'intervalle précédant leur promulgation, l'Office continuera de dispenser les transporteurs aériens des règlements existants qui contredisent les nouvelles politiques sur les services d'affrètement.

Les propositions de modification du règlement permettront de ramener de dix à quatre le type de vols affrétés internationaux : les vols affrétés de passagers avec droit de revente, les vols affrétés de passagers sans droit de revente, les vols affrétés tout-cargo et les vols affrétés étrangers. Les dispositions sur les vols affrétés transfrontaliers ont été intégrées à des vols affrétés internationaux, de sorte que ces deux types de vols seront réglementés de la même façon. De plus, grâce aux modifications apportées, les transporteurs étrangers ne seront plus assujettis à des conditions plus exigeantes que celles visant les affréteurs canadiens, pourvu que leur pays traite les transporteurs canadiens de la même façon.

MÉDIATION

Avec la collaboration du ministère de la Justice, l'Office a mis à l'essai au cours de la dernière année la médiation comme solution de rechange à l'arbitrage pour régler les différends et les plaintes portés à son attention. À l'issue de consultations approfondies avec son Comité consultatif sur l'accessibilité et d'autres parties intéressées, l'Office a décidé d'élargir son projet pilote de médiation et de l'étendre au règlement des plaintes et différends sur l'accessibilité des transports. En 2002, les personnes ayant une déficience et les fournisseurs de services pourront donc recourir à la médiation. L'Office continuera de rencontrer des représentants des services de transport maritime et ferroviaire afin de déterminer si la médiation conviendrait pour régler les plaintes et différends dans ces secteurs.

Le projet pilote de médiation prendra fin le 30 juin 2002.

GESTION DE L'OFFICE

Au cours de 2002, l'Office continuera de mettre en œuvre les projets visant l'ensemble de l'administration fédérale, lesquels sont décrits dans le rapport intitulé *Résultats pour les Canadiens* que le président du Conseil du Trésor a présenté en mars 2000. L'Office s'attachera aux deux initiatives suivantes : la fonction de contrôleur moderne et l'initiative Gouvernement en direct.

La fonction de contrôleur moderne est l'une des principales priorités que s'est fixé le gouvernement du Canada pour actualiser les pratiques de gestion en ce 21^e^ siècle. Par le passé, la fonction de contrôleur était axée sur l'enregistrement des opérations financières, sur l'établissement de rapports sur ces opérations et sur leur vérification pour s'assurer qu'elles sont autorisées. La fonction de contrôleur moderne met l'accent sur l'intégration des données financières aux mesures du rendement, au contrôle vigoureux des ressources, à la gestion des risque et à la reddition de compte. Elle aspire à un travail plus judicieux pour obtenir de meilleurs résultats : décisions mieux informées, meilleurs politiques publiques et prestation améliorée des services.

D'ici la fin de 2002, l'Office aura évalué le fonctionnement de ses activités, déterminé les domaines à améliorer et élaboré un plan d'action.

Le projet Gouvernement en direct figure aussi en tête des priorités du gouvernement fédéral. Ce projet table sur la technologie de l'information pour fournir des services intégrés axés sur les citoyens, qui sont accessibles dans les deux langues officielles partout et en tout temps. En 2002, l'Office entend mettre en œuvre un certain nombre de projets en vue d'exploiter au mieux les technologies de l'information, afin de rendre ses services plus accessibles aux Canadiens. Au chapitre des communications, l'Office entend également modifier ses politiques en fonction des exigences de la nouvelle Politique de communication du gouvernement du Canada.

CHAPITRE 4

Organisation

DANS notre monde en constante évolution, les organisations qui réussissent sont celles qui savent s'adapter et répondre aux besoins changeants de leurs clients. Cette observation n'est nulle part aussi vraie que dans le secteur des transports, où les nouvelles technologies, la demande fluctuante des consommateurs et l'évolution des priorités des entreprises obligent les organismes de réglementation à des adaptations constantes.

L'Office des transports du Canada s'efforce de remplir son mandat en vertu de la *Loi sur les transports au Canada* et d'autres lois fédérales de façon souple, transparente et efficace. Il s'emploie à réglementer le secteur canadien des transports dans l'intérêt de tous dans le but, par exemple, d'améliorer l'accessibilité des transports aériens pour les voyageurs ayant une déficience, d'assurer un tarif équitable pour le transport ferroviaire du grain de l'Ouest, de fournir des renseignements aux agents de voyages et de surveiller l'observation des lois fédérales.

Tribunal administratif autonome quasi judiciaire, l'Office rend des décisions sur un vaste éventail de questions économiques touchant les services de transport au Canada assujettis à la réglementation fédérale. L'Office exerce ses pouvoirs par le truchement de ses membres, soit le président, qui est aussi le premier dirigeant, un vice-président, d'au plus cinq membres à temps plein nommés par le gouverneur en conseil ainsi que d'au plus trois membres à temps partiel nommés par le Ministre.

MANDAT

Dans le cadre de son mandat, l'Office s'acquitte entre autres des responsabilités suivantes :

- délivrance de licences aux transporteurs aériens;
- autorisation des projets de construction de chemins de fer;
- protection des intérêts des exploitants canadiens de navire avant d'autoriser des navires étrangers à exercer des activés dans les eaux canadiennes.

Il traite les plaintes au sujet des tarifs ferroviaires, des services et d'autres questions qui relèvent de sa compétence. Il est habilité à contraindre les parties à lever les obstacles abusifs qui subsistent dans le réseau de transport aérien, ferroviaire et maritime de compétence fédérale. De plus, il constitue l'autorité canadienne en matière d'aéronautique, ce qui l'amène à participer à des négociations avec d'autres pays et à gérer les accords internationaux.

L'éducation et les consultations s'inscrivent dans le mandat de l'Office et contribuent à son efficacité. Il travaille en étroite collaboration avec les utilisateurs et les fournisseurs de services de transport au Canada. Il aide les voyageurs, expéditeurs, transporteurs, municipalités et autres parties intéressées aux transports de compétence fédérale à bien comprendre les rôles et les responsabilités de l'Office, de même que leurs droits en vertu de la Loi. Il sollicite tous les intéressés et prend en note leurs opinions sur les modifications réglementaires qui auront des répercussions sur l'industrie du transport. Ouvert et attentif aux parties concernées, il s'efforce de rendre des décisions et des arrêtés éclairés et responsables.

Bien que de nombreux différends doivent être réglés devant les tribunaux, l'Office encourage les parties à résoudre leurs différends à l'amiable par la médiation. Il aide par ses services de médiation les utilisateurs et fournisseurs de services de transport à trouver une solution rapide et efficace à leurs différends sans recourir aux tribunaux.

PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Dès qu'une plainte est déposée à l'Office, un processus pour en assurer le traitement rapide, efficace et équitable est activé. Un comité composé d'au moins deux membres examine chaque plainte. Une fois que le comité a reçu les plaidoiries de toutes les parties concernées, il peut demander au personnel de l'Office d'analyser toute question ayant trait au dossier afin de pouvoir examiner l'affaire d'un point de vue juridique, économique, opérationnel et environnemental, avant de rendre une décision.

Le processus décisionnel doit prendre tout au plus 120 jours, à moins que les parties conviennent de prolonger le délai. Toute personne peut demander des copies des décisions de même que des règles, arrêtés et règlements sur les transports aériens, ferroviaires et maritimes de compétence fédérale. De plus, la plupart des décisions et arrêtés sont publiés sur le site Web de l'Office (www.otc.gc.ca).

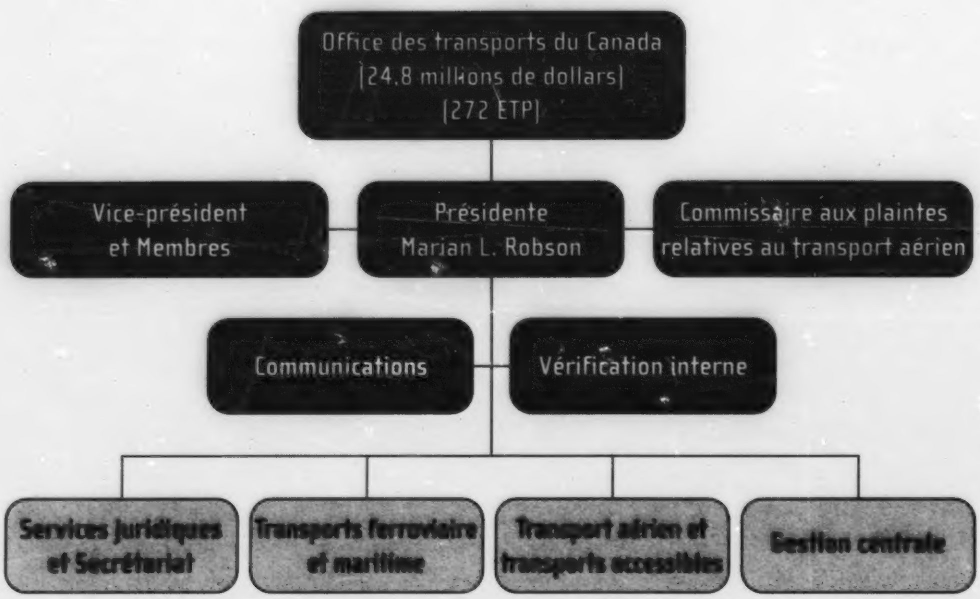
STRUCTURE

L'Office comprend le Bureau du président et quatre directions générales : la Direction générale du transport aérien et des transports accessibles, la Direction générale des transports ferroviaire et maritime, la Direction générale des services juridiques et du secrétariat et la Direction générale de la gestion centrale. Ces directions générales appuient et conseillent les membres de l'Office.

Le personnel du Bureau du président fournit des services courants de soutien aux membres et au commissaire aux plaintes relatives au transport aérien. Le Bureau comprend aussi la Direction des communications qui a pour but de s'assurer que les Canadiens sont informés de leurs droits et obligations ainsi que du rôle de l'Office en vertu de la *Loi sur les transports au Canada* et d'autres lois et règlements fédéraux.

La Direction générale du transport aérien et des transports accessibles met en œuvre les décisions et arrêtés de l'Office et délivre en conséquence les licences aux transporteurs aériens canadiens et étrangers, veille au respect des conditions de détention d'une licence et délivre les permis d'affrètement. Elle aide à la négociation et à la mise en œuvre d'accords aériens internationaux et administre les tarifs aériens internationaux. Elle soutient l'Office dans ses démarches pour s'assurer que le transport aérien est accessible aux personnes ayant une déficience et aide à résoudre les plaintes concernant l'accessibilité du transport aérien. Par l'entremise du bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, elle traite les plaintes des consommateurs concernant tous les aspects des voyages aériens, du prix des billets à la qualité du service, en passant par la manutention des bagages.

La Direction générale des transports ferroviaire et maritime traite les plaintes au sujet des taux et des services offerts dans les industries ferroviaire et maritime, ainsi que les différends entre les compagnies ferroviaires et d'autres parties au sujet de l'infrastructure ferroviaire. Elle délivre les certificats d'aptitude pour les projets d'exploitation ou de construction de voies ferrées. Elle vérifie aussi, au besoin, les systèmes comptables et statistiques des compagnies ferroviaires, afin d'aider l'Office


Office des transports du Canada
(24,8 millions de dollars)
(272 ETP)
Vice-président et Membres
Présidente Marian L. Robson
Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien
Communications
Vérification interne
Services juridiques et Secrétariat
Transports ferroviaire et maritime
Transport aérien et transports accessibles
Gestion centrale

dans l'établissement des taux d'interconnexion, du revenu admissible maximal des transporteurs ferroviaires pour l'acheminement du grain de l'Ouest et l'élaboration des normes et règlements pour l'établissement des coûts.

La Direction générale des services juridiques et du secrétariat émet les décisions et les arrêtés de l'Office. Elle fournit des conseils juridiques aux membres et au personnel de l'Office et représente l'Office devant les tribunaux. Elle aide à organiser les réunions et les audiences de l'Office ainsi qu'à élaborer et à appliquer les procédures et les règlements de l'Office.

La Direction générale de la gestion centrale fournit des services de gestion en matière de ressources humaines, de planification, de finances, d'informatique, de bibliothèque et d'archives.

L'Office compte quelque 272 personnes. Ses bureaux sont à Gatineau, au Québec.

MISSION

L'Office a pour mission d'appliquer la législation touchant les transports, ainsi que les politiques du gouvernement en vue de rendre les systèmes de transport efficaces et accessibles à l'aide d'éducation, de consultations et de la réglementation essentielle.

VALEURS

L'Office s'engage à respecter les valeurs fondamentales suivantes qui constituent son code de conduite dans la réalisation de sa mission :

- Services de qualité : un engagement à assurer des services de qualité. L'Office s'efforce d'atteindre le plus haut niveau d'expertise. Ses décisions découlent d'un processus intègre, transparent et juste à l'égard de tous.
- Communication ouverte : un engagement envers la communication de l'information en temps opportun. L'Office encourage l'échange libre d'idées et préconise des rapports ouverts et constructifs avec le public.
- Respect des autres : un engagement à traiter chacun équitablement. L'Office préconise un environnement de travail collégial et valorisant et favorise l'épanouissement des personnes.
- Perfectionnement personnel : un engagement à promouvoir l'apprentissage continu. L'Office encourage la créativité et l'innovation. Il favorise la formation en vue de maintenir et d'accroître le niveau d'expertise et la qualité du travail.

MEMBRES

Marian L. Robson, Présidente
Ottawa (Ontario)
Ancien membre d'une administration portuaire, cadre d'un chemin de fer et membre de l'Office national des transports
Nomination : le 1er juillet 1996

Gilles Dufault, Vice-président
Verdun (Québec)
Ancien cadre supérieur de VIA Rail et conseiller en gestion
Nomination : le 19 janvier 1998 en tant que membre et août 2000 à titre de vice-président

Mary-Jane Bennett, Membre
Winnipeg (Manitoba)
Avocate et membre actif de plusieurs conseils et comités
Nomination : le 19 janvier 1998

Richard Cashin, Membre
St. John's (Terre-Neuve)
Avocat et ancien président et fondateur de la Newfoundland Fishermen's Union
Nomination : le 1er juillet 1996

Guy Delisle, Membre
Calgary (Alberta)
Avocat et ancien conseiller juridique principal et membre temporaire de l'Office national de l'énergie
Nomination : le 8 janvier 2002

Keith Penner, Membre
Ottawa (Ontario)
Ancien député du Nord de l'Ontario à la Chambre des communes et membre de l'Office national des transports
Nomination : le 1er juillet 1996

George Proud, Membre
Ottawa (Ontario)
Ancien député de Hillsborough à la Chambre des communes et ancien député de l'Assemblée législative de l'Île-du-Prince-Édouard
Nomination : le 8 janvier 2001

Michael A. Sutton, Membre
Willowdale (Ontario)
Ancien président de la Commission d'organisation de la Ville de Toronto et cadre d'une entreprise de télécommunications
Nomination : le 22 décembre 1997

Bruce Hood, Membre et commissaire aux plaintes relatives au transport aérien
Bronte (Ontario)
Ancien arbitre de la Ligue nationale de hockey et propriétaire et exploitant d'une agence de voyage
Nomination : le 1er août 2000

CHAPITRE 5

Causes portées devant la Cour suprême du Canada et la Cour fédérale du Canada, et pétitions au gouverneur en conseil

COUR SUPRÊME DU CANADA

DÉCISIONS RENDUES EN 2001

Corporation of the City of Windsor c. la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique et Shergar Developments Inc.

Cour suprême du Canada

Dossier no 28272 de la Cour

Demande d'interjeter appel du jugement de la Cour d'appel fédérale en date du 26 septembre 2000, qui rejetait l'appel de la Ville de Windsor interjeté relativement aux décisions nos LET-R-201-1998 et 564-R-1998 de l'Office, rendues respectivement les 16 juillet 1998 et 23 novembre 1998, relativement au pouvoir de l'Office d'appliquer des arrêtés à l'encontre d'une compagnie de chemin de fer après qu'elle a cessé l'exploitation d'une ligne de chemin de fer.

La demande d'interjeter appel devant la Cour suprême du Canada a été rejetée le 21 juin 2001.

COUR D'APPEL FÉDÉRALE

DÉCISIONS RENDUES EN 2001

Via Rail Canada Inc. c. l'Office des transports du Canada et le Conseil des Canadiens avec déficiences

Cour d'appel fédérale

Dossier no 01-A-13 de la Cour

Demande d'interjeter appel des décisions nos LET-AT-R-80-2001, LET-AT-R-81-2001 et LET-AT-R-82-2001 de l'Office, toutes trois rendues le 22 février 2001, relatives à une demande du Conseil des Canadiens avec déficiences pour la prise d'un arrêté définitif en vertu de l'article 172 de la *Loi sur les transports au Canada* ainsi qu'un arrêté provisoire aux termes des paragraphes 27(1) et 28(2) de la *Loi sur les transports au Canada*, enjoignant à VIA Rail de ne pas conclure d'entente avec Alstom Transport Limited pour l'acquisition de matériel roulant non accessible, et adjugeant des coûts afin de permettre à ses représentants d'effectuer une inspection en bonne et due forme des wagons.

Par ordonnance de la Cour d'appel fédérale en date du 1er mai 2001, la demande d'interjeter appel et la demande pour la tenue d'une audience ont été rejetées.

Westshore Terminals Limited c. l'Administration portuaire de Vancouver

Cour d'appel fédérale

Dossier nº A-505-00 de la Cour

Demande de révision judiciaire de la décision nº 487-W-2000 de l'Office en date du 20 juillet 2000 relative à une demande déposée par Westshore Terminals Limited en vertu de l'article 52 de la *Loi maritime du Canada* voulant que l'Office conclue que les droits fixés par l'Administration portuaire de Vancouver en vertu du paragraphe 49(1) de la *Loi maritime du Canada* comportent une distinction injustifiée.

Par ordonnance de la Cour d'appel fédérale en date du 11 juin 2001, la procédure de révision judiciaire a été rejetée avec le consentement des parties.

Via Rail Canada Inc. c. l'Office des transports du Canada et le Conseil des Canadiens avec déficiences

Cour d'appel fédérale

Dossier nº 01-A-16 de la Cour

Demande d'interjeter appel de la décision nº LET-AT-R-176-2001 et de l'arrêté nº 2001-AT-R-122 de l'Office, en date du 3 avril 2001, et de l'ordonnance nº T-580-01 de la Cour fédérale – Section de première instance. L'Office, dans sa décision, déclarait être habilité à poursuivre l'examen, après l'expiration du délai statutaire, de la demande du Conseil des Canadiens avec déficiences en vue de la prise d'une décision définitive en vertu de l'article 172 de la *Loi sur les transports au Canada* et d'un arrêté provisoire aux termes des paragraphes 27(1) et 28(2) de la *Loi sur les transports au Canada* enjoignant à VIA Rail de ne pas conclure d'entente avec Alstom Transport Limited pour l'acquisition de matériel roulant non accessible et de produire certains documents.

Par ordonnance de la Cour d'appel fédérale en date du 8 juin 2001, la demande d'interjeter appel a été rejetée.

Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. Gordon Moffatt, Sa Majesté du chef de la Province de Terre-Neuve et du Labrador et l'Office des transports du Canada

Cour d'appel fédérale

Dossier nº A-385-98 de la Cour

Appel de la décision nº LET-R-337-1007 de l'Office rendue par lettre en date du 17 décembre 1997 relativement à une demande d'arbitrage déposée par M. Gordon Moffatt en vertu de la partie IV de la *Loi sur les transports au Canada.*

La Cour a par ailleurs confirmé la décision de l'Office selon laquelle le prix qu'offrait le CN relativement au transport intermodal depuis Toronto ou Montréal jusqu'à Terre-Neuve pouvait être assujetti au processus d'arbitrage prévu par la *Loi sur les transports au Canada.* Les négociations entre l'expéditeur et la compagnie ferroviaire portaient sur un prix de transport ferroviaire « direct » selon lequel cette dernière conclurait des contrats de sous-traitance avec d'autres transporteurs pour les portions de l'acheminement direct qu'elle n'effectuerait pas elle-même. La Cour a conclu que la Loi ne limite nullement l'accès à l'arbitrage aux seules portions d'un acheminement direct effectuées par chemin de fer.

La Cour d'appel fédérale a rejeté l'appel le 24 septembre 2001.

Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. Gordon Moffatt, le Gouvernement de Terre-Neuve et du Labrador, Oceanex 1997 Inc., l'Atlantic Provinces Trucking Association, la Compagnie de chemins de fer Canadien Pacifique, l'Alliance of Shippers and Manufacturers Newfoundland

Cour d'appel fédérale

Dossier nº A-613-99 de la Cour

Appel de la décision nº 300-R-1999 de l'Office datée du 2 juin 1999 relativement à une objection formulée par la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada à une demande de M. Gordon Moffatt en vertu de la partie IV de la *Loi sur les transports au Canada.*

La Cour a statué qu'aux termes des dispositions de la *Loi sur les transports au Canada* relatives à l'arbitrage, l'Office n'est pas habilité à examiner et trancher les questions de compétence, par exemple de savoir si la condition 32(2) des *Conditions de l'union de Terre-Neuve au Canada* (1949) pouvait influer de quelque façon sur les taux de transport ferroviaire proposés pour Terre-Neuve. En outre, la Cour a déterminé que la condition précitée n'avait, de nos jours, aucune incidence pratique à la lumière de la privatisation du CN, de l'abrogation de lois portant sur la réglementation économique des chemins de fer canadiens, et la fermeture d'un chemin de fer à Terre-Neuve.

Le 31 octobre 2001, la Cour d'appel fédérale a autorisé l'appel.

DOSSIERS ABANDONNÉS EN 2001

Algoma Central Railway Inc. c. l'Office des transports du Canada et Steve Robinson

Cour d'appel fédérale

Dossier nº A-517-00 de la Cour

Appel de la décision nº 233-R-2000 et de l'arrêté nº 2000-R-102, tous deux en date du 31 mars 2000, relatifs à une plainte déposée par Steve Robinson de Sault Ste. Marie en vertu de l'article 95 de la *Loi sur les transports au Canada* relativement au bruit émanant de la voie 594 de l'Algoma Central Railway.

Le 25 avril 2001, l'appelant a déposé un avis de désistement auprès de la Cour d'appel fédérale.

L'Association des armateurs canadiens, la Chambre de commerce maritime, Cargill Limited, la Commission canadienne du blé et Les Silos Port-Cartier c. l'Administration de pilotage des Laurentides, la Corporation des pilotes du Bas St-Laurent et la Corporation des pilotes du Saint-Laurent central Inc.

Cour d'appel fédérale

Dossier nº 01-A-15 de la Cour

Demande d'interjeter appel de la décision nº 94-W-2001 de l'Office en date du 2 mars 2001, qui recommandait la prise d'effet du projet de tarif publié par l'Administration de pilotage des Laurentides le 16 septembre 2000.

Le 17 avril 2001, le demandeur a déposé un avis de désistement auprès de la Cour d'appel fédérale.

CAS EN INSTANCE EN 2001

Municipalité rurale de Bayne nº 371 et autres c. l'Office des transports du Canada, la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada et la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique

Cour d'appel fédérale

Dossier nº A-743-00 de la Cour

Appel de la décision nº 445-R-2000 de l'Office en date du 30 juin 2000 relative à l'impact des règlements municipaux de remise en état sur la valeur nette de récupération des terrains et d'autres actifs ou intérêts de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada sur la subdivision Cudworth dans la province de Saskatchewan.

Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique c. l'Office des transports du Canada

Cour d'appel fédérale

Dossier nº A-193-02 de la Cour (anciennement le dossier nº 01-A-4)

Appel de la décision nº 664-R-2001 de l'Office en date du 21 décembre 2001 dans laquelle ce dernier statuait qu'il était habilité à examiner le caractère raisonnable du programme de droits de surestarie d'une compagnie de chemin de fer de compétence fédérale.

Westshore Terminals Limited c. l'Administration portuaire de Vancouver

Cour d'appel fédérale

Dossier nº A-625-00 de la Cour

Appel de la décision nº 487-W-2000 de l'Office en date du 20 juillet 2000 relative à une demande déposée par Westshore Terminals Limited en vertu de l'article 52 de la *Loi maritime du Canada* voulant que l'Office conclue que les droits fixés par l'Administration portuaire de Vancouver en vertu du paragraphe 49(1) de la *Loi maritime du Canada* comportent une distinction injustifiée.

Réal Fafard et Jacques Borduas c. la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada, Ville de Saint-Basile-le-Grand et Transports Canada

Cour d'appel fédérale

Dossier nº A-374-01 de la Cour

Appel de la décision nº 18-R-2001 de l'Office en date du 12 janvier 2001 relative à une demande de Réal Fafard et Jacques Borduas en vertu de l'article 103 de la *Loi sur les transports au Canada* pour la construction et l'entretien d'un passage à niveau privé traversant l'emprise de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada au point milliaire 58,84 de la subdivision St-Hyacinthe dans la ville de Saint-Basile-le-Grand, dans la province de Québec.

Air Canada c. Dan Motisca et l'Office des transports du Canada

Cour d'appel fédérale

Dossier nº 01-A-14 de la Cour

Demande d'interjeter appel de la décision nº 99-P-A-2001 de l'Office en date du 7 mars 2001 relative à une plainte déposée par M. Dan Motisca concernant les tarifs pratiqués par Air Canada sur la liaison Vancouver-Prince Rupert.

TyCom (U.S.) Inc. c. Secunda Marine Services Limited et Atlantic Towing Limited

Cour d'appel fédérale

Dossier nº A-314-01 de la Cour

Révision judiciaire de la décision nº 184-W-2001 de l'Office en date du 12 avril 2001 dans laquelle il conclut, en vertu du paragraphe 8(1) de la *Loi sur le cabotage*, que des navires canadiens sont à la fois adaptés et disponibles pour être affectés aux activités ou assurer le service décrits dans la demande de TyCom visant l'obtention d'une licence de cabotage.

TyCom (U.S.) Inc. c. Secunda Marine Services Limited et Atlantic Towing Limited

Cour d'appel fédérale

Dossier nº A-267-01 de la Cour

Appel de la décision nº 184-W-2001 de l'Office en date du 12 avril 2001 dans laquelle il conclut, en vertu du paragraphe 8(1) de la *Loi sur le cabotage*, que des navires canadiens sont à la fois adaptés et disponibles pour être affectés aux activités ou assurer le service décrits dans la demande de TyCom visant l'obtention d'une licence de cabotage.

Agence métropolitaine de transport et Trains de la Métropole Inc. c. l'Office des transports du Canada et autres

Cour d'appel fédérale

Dossier nº A-508-01 de la Cour

Appel de la décision nº 273-2001 de l'Office en date du 24 mai 2001 relative à une demande conjointe de l'Agence métropolitaine de transport et Trains de la Métropole Inc., déposée en vertu de l'article 91 de la *Loi sur les transports au Canada*, en vue d'obtenir un certificat d'aptitude pour l'exploitation d'un service de train de banlieue sur les emprises appartenant à la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada et à la Compagnie de chemin de fer Saint-Laurent et Hudson Limitée dans la région métropolitaine de Montréal, dans la province de Québec.

Ville de Montréal c. la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique

Cour d'appel fédérale

Dossier nº A-608-01 de la Cour

Demande de révision judiciaire de la décision nº 499-R-2001 de l'Office en date du 21 septembre 2001 relative à une demande de la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique, déposée en vertu de l'article 16 de la *Loi sur la sécurité ferroviaire* et visant la répartition des coûts de construction et d'entretien futur d'une clôture le long de la voie ferrée à la hauteur du point milliaire 9,4 de la subdivision Lachute et du parc Zotique-Racicot, secteur Bordeaux de la ville de Montréal, dans la province de Québec.

COUR FÉDÉRALE – SECTION DE PREMIÈRE INSTANCE

DOSSIERS ABANDONNÉS EN 2001

La compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique c. West Coast Express Limited et David Roberts

Cour fédérale – Section de première instance

Dossier nº T-1997-00 de la Cour

Demande de contrôle judiciaire aux termes du paragraphe 18.1(3) de la *Loi sur la Cour fédérale* en vue d'interdire ou d'empêcher l'intimé David Roberts, un arbitre nommé en vertu de l'article 162 de la *Loi sur les transports au Canada*, d'arbitrer un différend entre La Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique et West Coast Express Limited, lequel dossier fut renvoyé par l'Office des transports du Canada le 27 octobre 2000.

La demande a été retirée le 2 avril 2001.

Via Rail Canada Inc. c. le Conseil des Canadiens avec déficiences

Cour fédérale – Section de première instance

Dossier nº T-580-01 de la Cour

Demande de suspension de l'instance relative à la décision nº LET-AT-R-176-2001 et de l'arrêté nº 2001-AT-R-122 de l'Office en date du 3 avril 2001, ainsi que de l'ordonnance nº T-580-01 de la Cour fédérale – Section de première instance. Dans sa décision, l'Office conclut qu'il est habilité à poursuivre l'examen de la demande du Conseil des Canadiens avec déficiences pour la prise d'un arrêté définitif en vertu de l'article 172 de la *Loi sur les transports au Canada* ainsi que d'un arrêté provisoire aux termes des paragraphes 27(1) et 28(2) de la *Loi sur les transports au Canada* enjoignant à VIA Rail de ne pas conclure d'entente avec Alstom Transport Limited pour l'acquisition de matériel roulant non accessible après l'expiration du délai statutaire et de produire certains documents.

Le 14 juillet 2001, le demandeur a retiré sa demande de suspension de l'instance devant la Cour.

CAS EN INSTANCE EN 2001

Westshore Terminals Limited c. le procureur général du Canada et autres

Cour fédérale – Section de première instance

Dossier nº T-1103-00 de la Cour

Demande de révision judiciaire du décret en conseil C.P. 2000-889 en date du 9 juin 2000 par lequel le gouverneur en conseil annulait deux décisions de l'Office des transports du Canada, soit les décisions nºs 73-W-2000 en date du 4 février 2000 et LET-W-98-2000 en date du 7 avril 2000.

PÉTITIONS AU GOUVERNEUR EN CONSEIL

CAS EN INSTANCE

Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. l'Office des transports du Canada

Pétition au gouverneur en conseil relative à la décision nº 593-R-1998 de l'Office ayant trait à une demande de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada en vertu de l'article 16 de la *Loi sur la sécurité ferroviaire* visant la détermination par l'Office des transports du Canada de la répartition des frais d'installation d'un système d'avertissement automatique au franchissement où se croisent le chemin secondaire 663 et la subdivision Watrous (point milliaire 179,49), dans la municipalité rurale de Corman Park nº 344, dans la province de la Saskatchewan.

Village de Stenen c. l'Office des transports du Canada

Pétition au gouverneur en conseil relative à la décision nº 103-R-2000 de l'Office rendue le 15 février 2000 relativement à une plainte déposée contre la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada sur le niveau de service offert au village de Stenen, en Saskatchewan.

CHAPITRE 6

Autres renseignements

LE présent chapitre contient des statistiques sur certaines activités de l'Office ainsi que la liste des lois et règlements qu'il doit appliquer, de ses codes de pratiques et des compagnies ferroviaires canadiennes auxquelles il a délivré un certificat d'aptitude.

STATISTIQUES

Transporteurs aériens, selon la nationalité

	Transporteurs détenant une licence de l'Office au 31 décembre 2000	Transporteurs détenant une licence de l'Office au 31 décembre 2001
Canadiens	884	878
Américains	763	745
Autres nationalités	108	108

Licences détenues, selon la nationalité

	Canadienne					Américaine	Autres nationalités	Total
	Catégories d'aéronef							
Service	Petit	Moyen	Gros	Tout cargo	Total			
Intérieur	856	20	11	32	919	–	–	919
International à la demande	420	18	10	24	472	737	87	1 296
International régulier	14	26	75	5	120	46	59	225
Total 31 décembre 2001*	1 290	64	96	61	1 511	783	146	2 440

** À titre de comparaison, le total était de 2 480 au 31 décembre 2000.*

Délivrance de licences aériennes

	Résultats en 2000	Résultats en 2001
Types de demandes		
Nouvelles licences	189	147
Modifications	170	143
Suspensions*	178	206
Annulations	92	74
Rétablissements	53	74
Exemptions/décisions	112	154
Autres (transporteurs étrangers)	3	2
Mesures prises par l'Office de sa propre initiative		
Suspensions*	128	211
Révocations	91	110
Rétablissements	27	61
Total	1 043	1 182

** La hausse du nombre de demandes par rapport à 2000 est attribuable en partie aux transporteurs qui n'ont pas renouvelé leur assurance dont le coût a augmenté à la suite des événements du 11 septembre 2001.*

Statistiques annuelles, Division des affrètements, 2000 et 2001

Type de permis d'affrètement	2000	2001
Services passagers sans droit de revente (comprend les vols affrétés sans participation et les services passagers transfrontaliers sans droit de revente)	253	341
Services marchandises sans droit de revente (comprend les vols affrétés de marchandises ou de bétail sans participation et les vols transfrontaliers de marchandises)	331	237
Services passagers avec droit de revente comprenant : • vols affrétés à but commun • combinaison de vols affrétés avec réservation anticipée et de vols affrétés pour voyages à forfait • vols affrétés pour voyages à forfait • vols affrétés avec réservation anticipée • vols affrétés transfrontaliers de passagers*	1 101	768
Autres statistiques		
Exemptions des dispositions du *Règlement visant les vols affrétés*	928	706
Modifications à des programmes de vols affrétés approuvés	390	296

** La baisse du nombre de demandes par rapport à 2000 est attribuable en partie à la cessation des activités du transporteur Canada 3000 et à la baisse de la demande à la suite des événements du 11 septembre 2001.*

Statistiques sur l'information en matière de transport accessible, 2001

L'Office donne quotidiennement des conseils pratiques sur les transports accessibles, tant au public qu'à l'industrie, en réponse aux demandes transmises par téléphone, par Internet et par correspondance et aux invitations à participer à des conférences et à des foires commerciales; en voici les chiffres :

Guide de transport aérien	5 422
Brochures sur l'accessibilité	8 440
Bulletins	4 403
Aide-mémoire pour les réservations	6 681
Demandes de renseignements généraux et demandes sur l'accessibilité reçues par Internet ou sur la ligne 1-800	2 151
Documents de consultation	4 027
Présentations publiques	11
Expositions (sur l'accessibilité) prêtées	5
Messages publicitaires	16

Tous les transporteurs – nombre et types de plaintes du 1er janvier 2001 au 31 décembre 2001

	du 1er janv. au 30 juin	du 1er juil. au 31 déc.	Total	Pourcentage
Qualité de service	1 933	669	2 602	41 %
Horaire	848	388	1 236	20 %
Bagages	428	174	602	10 %
Programme pour grands voyageurs	238	63	301	5 %
Billetterie	255	169	424	7 %
Réservations	257	74	331	5 %
Interdiction d'embarquer	177	70	247	4 %
Prix	79	44	123	2 %
Sécurité	204	71	275	4 %
Cargaison	19	8	27	<1 %
Frais	21	18	39	<1 %
Passagers turbulents	25	12	37	<1 %
Mineurs non accompagnés	11	14	25	<1 %
Allergies	3	7	10	<1 %
Discrimination/abus	0	1	1	<1 %
Fumée	1	0	1	<1 %
Inconnu	1	1	2	<1 %
Total	4 500	1 783	6 283	100 %

REMARQUE : Les données ci-dessus proviennent du 3e Rapport du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, *lequel renferme plus de détails à ce sujet. Il est possible d'en obtenir une copie sur support imprimé auprès de l'Office ou sa version électronique sur le site Web de l'Office (www.otc.gc.ca.)*

PLAINTES CONCERNANT LE SERVICE FERROVIAIRE

Comparaison des demandes relatives au règlement des différends et à l'accès concurrentiel

***Loi de 1987 sur les transports nationaux* du 1er janvier 1988 au 30 juin 1996**

Dispositions	Nombre de demandes	Décisions rendues	En instance	Retirées ou résolues
Prix de ligne concurrentiels	6*	5	–	1
Agrandissement des limites d'interconnexion	10	3	–	7
Taux d'interconnexion	7	7	–	–
Niveau de service	19	13	–	6
Processus d'arbitrage	9	2	–	7
Intérêt public	12	9	–	3
Droits de circulation ***	4	–	–	2

***Loi sur les transports au Canada* du 1er juillet 1996 au 31 décembre 2001**

Dispositions	Nombre de demandes	Décisions rendues	En instance	Retirées ou résolues
Prix de ligne concurrentiels	–	–	–	–
Agrandissement des limites d'interconnexion	–	–	–	–
Taux d'interconnexion	–	–	–	–
Niveau de service	23	–	–	–
Processus d'arbitrage	17	–	–	–
Intérêt public **	N/A	N/A	N/A	N/A
Droits de circulation ***	3	2	1	–

** Parmi les six demandes, quatre ont été déposées par le même expéditeur.*

*** Cette disposition n'a pas été reproduite dans la* Loi sur les transports au Canada.

**** Deux demandes ont été rejetées parce qu'elles concernaient des chemins de fer de compétence provinciale.*

LIGNES DE CHEMINS DE FER DE COMPÉTENCE FÉDÉRALE CÉDÉES À D'AUTRES EXPLOITANTS

Par Canadien National – Du 1er janvier 2001 au 31 décembre 2001

Compagnie reprenant l'exploitation de lignes	Subdivision	À partir du point milliaire	Jusqu'au point milliaire	Province	Nombre total de milles	Nombre total de km	Date d'entrée en vigueur
Carlton Trail Railway Co.	Tisdale	136,2	157,6	Sask.	21,4	34,4	28 fév. 01
Hudson Bay Railway Co.	Arborfield	0,0	19,4	Sask.	19,4	31,2	30 avr. 01

Par Canadien Pacifique Limitée – Du 1er janvier 2001 au 31 décembre 2001

Compagnie reprenant l'exploitation de lignes	Subdivision	À partir du point milliaire	Jusqu'au point milliaire	Province	Nombre total de milles	Nombre total de km	Date d'entrée en vigueur
Cardston County	Cardston	19,0	42,3	Alb.	23,3	37,5	31 janv. 01
Canadien National	Embranchement Stevensville	0,0	1,9	Ont.	1,9	3,1	19 déc. 01

LIGNES DE CHEMINS DE FER DE COMPÉTENCE FÉDÉRALE ABANDONNÉES

Par Canadien National – Du 1er janvier 2001 au 31 décembre 2001

Subdivision/embranchement	Début de cantonnement automatique	À partir du point milliaire	Jusqu'au point milliaire	Nombre total de milles	Nombre total de km	Province	Date d'entrée en vigueur
Voie Levis/MJ92 (anciennement du P.M. 110 au P.M. 111,35 de la subdiv. Montmagny)	8,4	0,0	1,4	1,4	2,3	QC	1 mars 01
Caso/Leamington	–	0,0	13,8	13,8	22,2	Ont.	28 juin 01

Par Canadien Pacifique Limitée – Du 1er janvier 2001 au 31 décembre 2001

Subdivision/embranchement	Début de cantonnement automatique	À partir du point milliaire	Jusqu'au point milliaire	Nombre total de milles	Nombre total de km	Province	Date d'entrée en vigueur
Embranchement Hamilton/Dunnville	13,5	0,0	9,6	9,6	15,4	Ont.	16 juill. 01
Voie d'accès Niagara Industrial	–	0,0	2,12	2,12	3,4	Ont.	12 déc. 01
Embranchement Montrose (anciennement la subdiv. Hamilton)	–	0,15	2,79	2,64	4,2	Ont.	12 déc. 01

Demande de détermination de la nature d'une voie, en vertu du paragraphe 140(2) de la *Loi sur les transports au Canada* – Du 1er janvier 2001 au 31 décembre 2001

Demandeur	Subdivision/ embranchement	Début de cantonnement automatique	À partir du point milliaire	Jusqu'au point milliaire	Nombre total de milles	Nombre total de km	Province	Date d'entrée en vigueur
CP	Voie de ceinture Hamilton	–	3,02	3,5	0,48	0,77	Ont.	28 févr. 01
CP	Voie de ceinture Hamilton/ Westinghouse	1,20	0,0	0,9	0,9	3,40	Ont.	6 mars 01

LOIS ET RÈGLEMENTS

L'OFFICE EST LE PRINCIPAL RESPONSABLE DE L'APPLICATION DE LA LOI SUIVANTE :

Loi sur les transports au Canada	L.C. (1996), ch. 10

L'OFFICE PARTAGE LA RESPONSABILITÉ DE L'APPLICATION DES LOIS SUIVANTES :

Loi sur l'accès à l'information	L.R.C. (1985) ch,. A-1
Loi maritime du Canada	L.C. (1998), ch. 10
Loi canadienne sur l'évaluation environnementale	L.C. (1992), ch. 37
Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile	L.C. (1996), ch. 20
Loi sur le cabotage	L.C. (1992), ch. 31
Loi d'urgence sur les approvisionnements d'énergie	L.R.C. (1985), ch. E-9
Loi sur la gestion des finances publiques	L.R.C. (1985), ch. F-11
Loi sur le pilotage	L.R.C. (1985), ch. P-14
Loi sur la protection des renseignements personnels	L.R.C. (1985), ch. P-21
Loi sur le déplacement des lignes de chemin de fer et les croisements de chemin de fer	L.R.C. (1985), ch. R-4
Loi sur la sécurité ferroviaire	L.R.C. (1985), ch. 32 (4e Suppl.)
Loi sur l'Administration de la voie maritime du Saint-Laurent	L.R.C. (1985), ch. S-2
Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes	L.R.C. (1985), ch. 17 (1987) (3e Suppl.)

L'OFFICE ASSUME L'ENTIÈRE RESPONSABILITÉ DE L'APPLICATION DES RÈGLEMENTS, RÈGLES ET AUTRES TEXTES RÉGLEMENTAIRES SUIVANTS :

Règlement sur les transports aériens (DORS/88-58)

Règlement sur les textes désignés (Office des transports du Canada) (DORS/99-244)

Règles générales de l'Office national des transports (DORS/88-23)

Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience (DORS/94-42)

Règlement sur le calcul des frais ferroviaires (DORS/80-310)

Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire (DORS/88-41)

Règlement sur l'assurance-responsabilité civile relative aux chemins de fer (DORS/96-337)

Règlement sur les tarifs de transport ferroviaire des marchandises et des passagers (DORS/96-338)

Règlement sur la responsabilité à l'égard du transport ferroviaire des marchandises (DORS/91-488)

Classification uniforme des comptes et documents ferroviaires connexes

Règlement sur les textes désignés

L'OFFICE PARTAGE LA RESPONSABILITÉ DE L'APPLICATION DES RÈGLEMENTS SUIVANTS :

Règlement sur les renseignements des transporteurs et des exploitants d'entreprises de transport et de manutention de grain (DORS/96-334)

Règlement sur les Ponts Jacques-Cartier et Champlain Inc. (DORS/98-568)

Règlement sur la Corporation du Pont international de la voie maritime, Ltée (DORS/98-569)

L'OFFICE A PROPOSÉ, APRÈS AVOIR CONSULTÉ TRANSPORTS CANADA, L'ABROGATION DES RÈGLEMENTS SUR L'INGÉNIERIE SUIVANTS :

Règlement régissant les détails des cartes, plans, profils, dessins, devis et livres de renvoi – (Ordonnance générale E-1) (DORS/80-482)

Règlement sur la hauteur des fils des lignes de télégraphe et de téléphone – (Ordonnance générale E-18) (C.R.C., ch. 1182)

Règlement sur l'usage en commun de poteaux – (Ordonnance générale E-12) (C.R.C., ch. 1185)

Règlement sur le passage de conduits sous les chemins de fer – (Ordonnance générale E-10) (C.R.C., ch. 1187)

Règlement sur les étagements de voies des chemins de fer – (Ordonnance générale E-5) (C.R.C., ch. 1191)

Règlement sur les croisements de fils et leur proximité – (Ordonnance générale E-11) (C.R.C., ch. 1195)

Règlement sur les passages à niveau au croisement d'un chemin de fer et d'une voie publique (Ordonnance générale E-4) (DORS/80-748)

CODES DE PRATIQUES

L'OFFICE ÉLABORE DES RÈGLEMENTS ET DES CODES DE PRATIQUES EN PRENANT EN CONSIDÉRATION TANT LES BESOINS DES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE D'AVOIR ACCÈS À DES SERVICES DE TRANSPORT QUE LA CAPACITÉ DE L'INDUSTRIE DE FOURNIR DES SERVICES ACCESSIBLES. JUSQU'À PRÉSENT, L'OFFICE A MIS AU POINT LES CODES SUIVANTS :

Accessibilité des traversiers pour les personnes ayant une déficience : Ce code concerne l'accessibilité matérielle de l'équipement de transport maritime servant aux personnes ayant une déficience.

Accessibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience : Ce code concerne l'accessibilité matérielle de l'équipement de transport aérien servant aux personnes ayant une déficience.

Accessibilité des voitures de chemin de fer et conditions de transport ferroviaire des personnes ayant une déficience : Ce code concerne la façon dont les chemins de fer offrent des services et fournissent de l'équipement de transport ferroviaire aux personnes ayant une déficience.

COMPAGNIES DE CHEMIN DE FER CANADIENNES DE COMPÉTENCE FÉDÉRALE AU 31 DÉCEMBRE 2001

Algoma Central Railway Inc.

Arnaud Railway Company

Bangor and Aroostook Railroad Company (Van Buren Bridge Company)

Burlington Northern and Santa Fe Railway Company, The (Burlington Northern (Manitoba) Ltd. and Burlington Northern and Santa Fe Manitoba, Inc.)

Canadian American Railroad Company

Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada

Canadien Pacifique Limitée

Cape Breton Development Corporation (faisant des affaires sous le nom de Devco Railway)
Capital Railway
Chemin de fer de la Matapédia et du Golfe Inc.
CSX Transportation Inc. (Lake Erie and Detroit River Railway Company Limited)
Eastern Maine Railway Company
Essex Terminal Railway Company
Ferroequus Railway Company Limited
Goderich-Exeter Railway Company Limited
Hudson Bay Railway Company
International Bridge and Terminal Company, The
Kelowna Pacific Railway Ltd.
Maine Central Railroad Company and Springfield Terminal Railway Company
Minnesota, Dakota & Western Railway Company
National Railroad Passenger Corporation (Amtrak)
Nipissing Central Railway Company
Norfolk Southern Railway Company
Okanagan Valley Railway Company
Ottawa Central Railway Inc.
Pacific and Arctic Railway and Navigation Company/British Columbia Yukon Railway Company/British Yukon Railway Company Limited (faisant des affaires ou se proposant de faire des affaires sous le nom de White Pass & Yukon Route)
Chemin de fer QNS & L
RaiLink Canada Ltd.
St. Lawrence & Atlantic Railroad (Québec) Inc.
Sault Ste. Marie Bridge Company
Toronto Terminals Railway Company Limited, The
Union Pacific Railroad Company
Waterloo-St. Jacobs Railway Company Limited (certificat d'aptitude révoqué)
VIA Rail Canada Inc.
Wabush Lake Railway Company, Limited

ANNEXE

Comité consultatif de l'Office sur l'accessibilité

Le Comité consultatif de l'Office sur l'accessibilité aide l'Office à élaborer des règlements, des codes de pratiques et des directives sur l'accessibilité destinés à l'industrie. En plus de rencontrer annuellement le Comité, l'Office consulte celui-ci régulièrement sur tous ses projets de règlements.

Des représentants de la collectivité des personnes ayant une déficience et de l'industrie des transports, ainsi que d'autres parties intéressées, siègent à ce comité.

REPRÉSENTANTS DES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE

Association canadienne pour l'intégration communautaire – C. Laurin-Bowie

Association des sourds du Canada – K. R. Nichols

Association canadienne des centres de vie autonome – T. Walters

Conseil canadien des aveugles – H. Schnellert

L'Association des malentendants canadiens – C. Cantlie

Société canadienne de l'ouïe – M. Doolittle-Romas

L'Institut national canadien pour les aveugles – F. Cutler & J. McDonald

Société nationale canadienne des sourds-aveugles – Penny Leclair

Association canadienne des paraplégiques – S. Little

La Corporation canadienne des retraités intéressés – B. Black

Confédération des organismes provinciaux de personnes handicapées au Québec (COPHAN) – R. Desjardins

Conseil des Canadiens avec déficiences – P. Danforth

Centre québécois de la déficience auditive – Y. Mantha

Utilisateurs de chiens-guides du Canada – D. Yale

Institut Nazareth et Louis-Braille – P. Ferland

Kéroul – G. Déry

Troubles d'Apprentissage – Association canadienne – B. McBride

National Federation of the Blind: Advocates for Equality – M. Yale

REPRÉSENTANTS DE L'INDUSTRIE DES TRANSPORTS

Air Canada – B. Racine

Association québécoise des transporteurs aériens inc. – B. Jenner

Association du transport aérien du Canada – W. Everson

L'Association des chemins de fer du Canada – W.A. Rowat

Conseil des aéroports du Canada – N. Raynor

Marine Atlantique – W. Harbin

VIA Rail Canada Inc. – J. Lemire

AUTRES PARTIES INTÉRESSÉES

La Commission canadienne des droits de la personne – K. Izzard

Gouvernement de Terre-Neuve et du Labrador – S. Appleby

Gouvernement de l'Alberta – P. Dawes

Développement des ressources humaines Canada – Francine Ouellet Transports Canada

Normes relatives à la sécurité des cabines – C. Cudahy

Centre de développement des transports – B. Smith

Transports accessibles – B. Brown

Intégration de la politique et Direction de la politique ministérielle – C. Sauvé

Normes réglementaires – M. Khouzam